



UNIVERSIDAD DE CHILE
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
DEPARTAMENTO DE SOCIOLOGÍA



ORGANIZACIÓN
INTERNACIONAL
DEL TRABAJO

INSERCIÓN LABORAL Y EMPLEABILIDAD EN EL MERCADO DE TRABAJO EN SERVICIOS SOCIALES A LA COMUNIDAD

Estudio de caso de las trabajadoras del
Programa Servicios Comunitarios

Memoria para optar al título profesional de Sociólogo

Sebastián Ibarra González

Profesor Guía: Rodrigo Figueroa Valenzuela

Santiago de Chile, 2008

AGRADECIMIENTOS

En primer lugar agradezco al Programa Multidisciplinario para el Diálogo Social (Universidad de Chile) y a la Organización Internacional del Trabajo (OIT) por la Beca concedida para llevar a cabo esta investigación.

Agradezco también a la Fundación para la Superación de la Pobreza, en especial a Renee Fresard (Directora del Programa Servicios Comunitarios) y César Pagliai (Investigador de la Unidad de Investigación y Propuestas Públicas) por la ayuda prestada en el desarrollo de esta investigación.

Finalmente, agradezco a todas las Coordinadoras/es de Equipos Co-ejecutores y trabajadoras del Programa Servicios Comunitarios que accedieron a participar de manera voluntaria en esta investigación.

RESUMEN EJECUTIVO

La investigación que aquí se presenta se centra en el estudio de la dimensión laboral del Programa Servicios Comunitarios (PSC), proponiéndose indagar en los procesos de inserción laboral de las Trabajadoras Comunitarias una vez terminada su participación en el Programa, es decir, tras haber cursado las capacitaciones y haber realizado su trabajo en terreno. Desde la perspectiva de esta investigación se asume que la problemática de la inserción laboral gira en torno a la relación que se establece entre los **activos de las Trabajadoras Comunitarias** (entendidos como aquellos recursos de las trabajadoras y sus hogares que les permiten el aprovechamiento de las oportunidades de empleo) y el **funcionamiento del mercado de trabajo en servicios sociales a la comunidad** (entendido como una estructura de oportunidades para acceder al bienestar social). En el marco de esta relación se entiende que las **estrategias que se desarrollan a partir del diseño, implementación y ejecución del Programa Servicios Comunitarios** ejercen un rol de mediación al generar y fortalecer las competencias de empleabilidad de las trabajadoras y dar sustentabilidad a los empleos generados en este incipiente mercado laboral.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

INTRODUCCIÓN	9
CAPÍTULO I: ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN	11
I.1. El contexto actual de problemática del desempleo	11
I.2. Las cifras de desempleo	12
I.3. Panorama general de las políticas de empleo	17
I.4. Una política de empleo en servicios sociales a la comunidad	21
I.5. Antecedentes del Programa Servicios Comunitarios	22
III.5.1. Reconstrucción histórica del Programa Servicios Comunitarios	22
III.5.2. Objetivos del Programa Servicios Comunitarios	24
III.5.3. Modelo de intervención del Programa Servicios Comunitarios	26
CAPÍTULO II: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	28
II.1. Objeto de investigación	28
II.2. Objetivos de la investigación	29
II.3. Preguntas de investigación	29
II.4. Hipótesis o supuestos de la investigación	30
II.5. Relevancia de la investigación	30
CAPÍTULO III: MARCO CONCEPTUAL	32
III.1. Las perspectivas teóricas acerca del mercado de trabajo	32
III.1.1. El enfoque neoclásico del mercado de trabajo	33
III.1.2. Las teorías sociológicas del mercado de trabajo	34
III.2. Inserción laboral: una relación entre activos y estructura de oportunidades	36
III.2.1. Enfoque de la exclusión social	38
III.2.2. Enfoque de Activos, Vulnerabilidades y Estructura de Oportunidades	40
III.3. El enfoque de la empleabilidad	43
III.3.1. Acercamiento conceptual a la noción de empleabilidad	43

III.3.2. Políticas de empleo y empleabilidad: el caso del Programa Servicios Comunitarios	46
CAPÍTULO IV: ESTRATEGIA METODOLÓGICA	48
IV.1. Tipo de investigación	48
IV.2. Metodología de investigación	48
IV.3. Universo y muestra	50
IV.4. Técnicas de construcción de datos	56
IV.5. Procedimientos de análisis de datos	56
CAPÍTULO V: PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS	59
V.1. Los resultados cuantitativos del proceso de inserción laboral	59
V.1.1. Resultados de inserción laboral según información de Equipos Co-ejecutores	59
V.1.2. Caracterización de los procesos de inserción laboral	64
V.1.2.1. Descripción general	64
V.1.2.2. Caracterización de las Trabajadoras Comunitarias que se insertaron laboralmente	65
V.1.2.3. Características del proceso de inserción laboral	70
V.1.2.4. Características del empleo posterior al Programa Servicios Comunitarios	75
V.2. La dimensión laboral del Programa Servicios Comunitarios desde la perspectiva de sus principales actores	83
V.2.1. La empleabilidad y la inserción laboral en el marco del Programa Servicios Comunitarios	83
V.2.1.1. El modelo de intervención del Programa Servicios Comunitarios	85
V.2.1.2. La generación de competencias de empleabilidad en las Trabajadoras Comunitarias	99
V.2.1.3. La inserción laboral posterior a la participación en el Programa Servicios Comunitarios	105
V.2.2. Caracterización de los procesos de inserción laboral	109
V.2.3. El mercado laboral en servicios sociales a la comunidad	119

V.2.3.1. Caracterización del mercado de trabajo en servicios sociales a la comunidad	119
V.2.3.2. Las perspectivas a futuro del mercado de trabajo en servicios sociales a la comunidad	127
CAPÍTULO VI: CONCLUSIONES	140
VI.1. Los resultados de inserción laboral: aspectos destacables y desafíos pendientes	141
VI.2. Empleabilidad e inserción laboral: una lectura desde los activos y recursos de las trabajadoras	146
VI.3. Empleabilidad e inserción laboral: una lectura desde el mercado de trabajo en servicios sociales a la comunidad	148
ANEXOS	150
Anexo 1: Operacionalización fase cuantitativa de la investigación	151
Anexo 2: Cuestionario estructurado aplicado telefónicamente a Trabajadoras Comunitarias que se insertaron laboralmente	154
Anexo 3: Operacionalización fase cualitativa de la investigación	157
Anexo 4: Pauta entrevista a Directora del Programa Servicios Comunitarios	159
Anexo 5: Pauta entrevista a Coordinadores de Equipos Ejecutores	161
Anexo 6: Pauta entrevista a Trabajadoras Comunitarias	163
Anexo 7: Pauta entrevista a Empleadores	166
Anexo 8: Códigos de análisis de datos cualitativos	167
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	169

ÍNDICE DE CUADROS, GRÁFICOS Y ESQUEMAS

Gráfico 1. Tasa de desocupación (1990 – 2006)	13
Cuadro 1. Tasa de desocupación por decil de ingresos autónomos del hogar (1990 – 2006)	14
Cuadro 2. Tasa de desocupación por tramos de edad (1990 – 2006)	15
Cuadro 3. Tasa de desocupación por sexo según quintiles de ingreso autónomo (1990 – 2006)	16
Cuadro 4. Programas implementados según fases del ciclo económico	18
Cuadro 5. Antecedentes generales del Programa Servicios Comunitarios (2006)	23
Cuadro 6. Organismos ejecutores directos del PSC y áreas de servicio (2006)	24
Cuadro 7. Antecedentes generales del Programa Servicios Comunitarios (2006)	24
Esquema 1. Modelo de intervención del Programa Servicios Comunitarios	27
Cuadro 8. TT.CC. que se han insertado laboralmente según área de trabajo (sin considerar SSMN)	51
Cuadro 9. TT.CC. que se han insertado laboralmente según Equipo Ejecutor (sin considerar SSMN)	52
Cuadro 10. Resultados de aplicación de cuestionario	52
Cuadro 11. Muestra cualitativa: Coordinadores de Equipos Co-ejecutores	54
Cuadro 12. Muestra cualitativa: Trabajadoras Comunitarias	55
Cuadro 13. Muestra cualitativa: empleadores posteriores al PSC	55
Cuadro 14. Resultados totales de inserción laboral	61
Cuadro 15. Inserción laboral de TT.CC. área salud	62
Cuadro 16. Inserción laboral de TT.CC. área educación	63
Cuadro 17. Inserción laboral de TT.CC. área vivienda-habitabilidad	64
Cuadro 18. Trabajadoras Comunitarias por áreas de trabajo	65
Cuadro 19. Trabajadoras Comunitarias por Equipo Co-ejecutor	65
Gráfico 2. TT.CC.: sexo	66
Gráfico 3. TT.CC.: estado civil	67

Cuadro 20. Estado civil de las TT.CC. según área de trabajo	67
Cuadro 21. Nivel educacional de las TT.CC.	68
Gráfico 4. TT.CC.: nivel educacional	68
Gráfico 5. TT.CC.: experiencia laboral previa	69
Cuadro 22. Situación laboral de las TT.CC. antes de participar en el PSC	70
Gráfico 6. Área de inserción laboral	70
Gráfico 7. Área de inserción laboral según área de trabajo	71
Cuadro 23. Área de inserción laboral según Equipo Co-ejecutor	73
Cuadro 24. Aspecto más importante del PSC para insertarse laboralmente	74
Cuadro 25. Red social más importante en la búsqueda y obtención de empleo	75
Cuadro 26. Tipo de empleo en que se han insertado las TT.CC.	76
Gráfico 8. TT.CC. empleadas en proyecto social según Equipo Co-ejecutor	77
Cuadro 27. Estabilidad del empleo	77
Gráfico 9. Estabilidad Empleos Dependientes	78
Gráfico 10: Estabilidad Autoempleos	78
Cuadro 28. Relación contractual con empleador o usuario	78
Cuadro 29. Tipo de empleo / Relación contractual con empleador o usuario	79
Cuadro 30. Continuidad en el trabajo	79
Cuadro 31. Tiempo de duración de los empleos (meses) / Continuidad laboral	80
Cuadro 32. Tiempo de duración de los empleos (meses) / Temporalidad del empleo	81
Gráfico 11. Posibilidades de capacitación en empleo de inserción	81
Cuadro 33. Salario mensual según área de inserción laboral	82
Cuadro 34. Salario mensual según tipo de inserción laboral	82
Cuadro 35. Salario mensual según temporalidad del empleo	83
Cuadro 36. Visualización de oportunidades de empleo	134

INTRODUCCIÓN

En las últimas tres décadas la sociedad chilena ha experimentado profundas transformaciones en los ámbitos económicos y socio-políticos que han repercutido fuertemente en el mundo del trabajo. Este proceso de modernización neoliberal ha implicado cambios tanto a nivel del funcionamiento del mercado de trabajo como a nivel de la forma en que éste se conceptualiza y entiende.

Desde un punto de vista económico este proceso de transformaciones se ha caracterizado por fenómenos como la globalización, la apertura económica y la liberalización de los mercados. De la mano con estos procesos económicos en el ámbito político estas transformaciones se manifestaron principalmente en la redefinición del rol socioeconómico del Estado. El resultado de estos procesos ha sido una completa reorganización de la sociedad a partir de dos hechos sociales centrales: la constitución del mercado como principal mecanismos de coordinación social y la instauración de procesos de individuación no asistidos que se basan en el supuesto de que la participación en la vida económica es la expresión del esfuerzo individual, que es lo que finalmente define las trayectorias de los individuos y sus familias (Figueroa, 2002).

Por otra parte, el estudio del mercado de trabajo ha estado dominado por el enfoque neoclásico, el cual parte del supuesto de que los agentes económicos actúan de manera aislada e individual tomando como referencia las señales del mercado (precios) y en base a una racionalidad formal y la búsqueda de la maximización de los beneficios individuales. Desde esta perspectiva el mercado de trabajo es uno más de los mercados de bienes y servicios, por lo tanto, no se le atribuye ninguna particularidad en su funcionamiento. En este sentido, se entiende que los agentes económicos se relacionan con el mercado de trabajo de manera individual y aislada, dejando de lado todo tipo de redes, normas e instituciones sociales.

Así mismo, en el marco de estas transformaciones, y en relación con sus consecuencias sobre el mercado de trabajo, ha adquirido cada vez mayor relevancia el concepto de empleabilidad, tradicionalmente definido como el conjunto de aptitudes que le brindan a un individuo la oportunidad de acceder a un puesto de trabajo y mantenerse en él. A partir de este concepto se redefine la lógica de integración social con que funciona el mercado de trabajo, poniendo mayor énfasis en los mecanismos a través de los cuales los individuos responden al desafío y a la exigencia de nuevas competencias que demanda el mercado de trabajo para ser más “empleable”.

El anterior es el contexto en el cual se enmarca el desarrollo de esta investigación, la cual aborda como caso de estudio la dimensión laboral del Programa Servicios Comunitarios, centrándose en la descripción y caracterización de los procesos de inserción laboral de las trabajadoras. La construcción de este objeto de estudio se realizó bajo el supuesto de que estos procesos de inserción laboral dependen de tres dimensiones: los recursos y activos de las trabajadoras, el funcionamiento del mercado de trabajo en servicios sociales a la comunidad, y el Programa Servicios Comunitarios como elemento de intermediación entre las dos primeras dimensiones.

En términos metodológicos se trata de una investigación de carácter exploratorio-descriptivo desarrollada en dos etapas, en las cuales se utilizaron de manera separada metodologías y técnicas de recolección de información cuantitativas y cualitativas. La etapa cuantitativa aborda dos objetivos: dar cuenta de los resultados de inserción laboral de las trabajadoras una vez terminada su participación en el ciclo 2006 del Programa Servicios Comunitarios y elaborar una caracterización general de estos procesos. En la etapa cualitativa el objetivo fue reconstruir diversos aspectos de la dimensión laboral del Programa y de las prácticas y estrategias que se desarrollan en relación a esta dimensión. Para ello se indaga en los discursos que los principales actores del Programa desarrollan desde sus respectivos roles: Dirección del Programa, Equipos Co-ejecutores, Trabajadoras Comunitarias y Empleadores.

La presentación de esta investigación se estructura en cinco capítulos. En el primer capítulo se presentan los antecedentes de la investigación, abordando las particularidades de la problemática del desempleo y el contexto en el que se enmarca el Programa Servicios Comunitarios. En el segundo capítulo se presenta el problema de investigación, sus objetivos, las preguntas e hipótesis que guían el trabajo y los aspectos que le otorgan relevancia a este estudio. En el tercer capítulo se presentan los principales conceptos que sirven de fundamento a esta investigación. Se abordan las principales perspectiva desde las cuales se estudia el mercado de trabajo. Posteriormente se propone una conceptualización de la inserción de la inserción laboral en base a los enfoques de la exclusión y de activos, vulnerabilidades y estructura de oportunidades. También se presenta una revisión conceptual del enfoque de la empleabilidad. En el capítulo cuatro se presenta una descripción detallada de estrategia metodológica utilizada en la realización de esta investigación. En el capítulo cinco se presentan los principales resultados de las fases cuantitativa y cualitativa. En el último capítulo se plantean las principales conclusiones del estudio.

CAPÍTULO I: ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

I.1. El contextual actual de la problemática del desempleo

Al estudiar la problemática del desempleo se requiere necesariamente dar cuenta de las transformaciones socioeconómicas que ha experimentado la sociedad chilena desde mediados de la década de 1970 en adelante, y particularmente cómo estas transformaciones han influido en la organización y funcionamiento de los mercado de trabajo.

De acuerdo al economista Víctor Tokman (2006) estas transformaciones se enmarcan dentro de cambios a nivel mundial que se asocian con tres fenómenos: la globalización, la privatización y la liberalización. Estos procesos de cambios han dado origen a una nueva forma de funcionamiento de la economía mundial basada en el establecimiento de nuevas reglas de funcionamiento para las políticas nacionales, las cuales ven acotadas su autonomía y margen de acción. En el caso de los países latinoamericanos, y particularmente en Chile, estas transformaciones implicaron una profunda redefinición de sus estrategias de desarrollo. La estrategia de industrialización mediante la sustitución de importaciones dio paso a una brusca y vasta apertura a la economía mundial.

En estrecha relación con este proceso de apertura económica se produjo un cambio en el rol económico-social del Estado, el cual abandona su papel empresarial –productor de bienes y servicios- para enfocarse en un rol de carácter subsidiario y regulador (Ruiz Tagle, 2001). En este sentido, “un rasgo distintivo del proceso de modernización iniciado a mediados de la década del setenta se vincula con la progresiva transformación de la economía desde un sistema fuertemente protegido y dirigido por el Estado, hacia un régimen liderado por el capital privado y centrado en el desarrollo de una economía de mercado abierta al exterior y a las nuevas formas de competencia que impuso el sistema de globalización” (Wormald, Cereceda y Ugalde, 2002, p. 141).

La pregunta que surge es de qué manera estas transformaciones influyen en la organización y el funcionamiento de los mercados de trabajo, así como en el carácter que adopta la problemática del desempleo. Desde una perspectiva que intenta resocializar la reflexión acerca de la vida económica, Rodrigo Figueroa (2002) sostiene que las principales patologías actuales de los mercados de trabajo (desempleo y precariedad) no se pueden entender sin tener en cuenta que la modernización neoliberal ha significado una completa reorganización de la sociedad a partir de dos hechos sociales fundamentales. El primero de estos hechos hace referencia a la instauración del mercado como

principal mecanismo de coordinación social, transformándose así en el mecanismo central de generación y distribución de las oportunidades sociales. La constitución de este hecho social ha implicado una particular visión acerca del orden social, entendiéndolo como el resultado del equilibrio espontáneo de los intereses privados. Sin embargo, Figueroa sostendrá que “el mercado como mecanismo de coordinación social no sólo genera coherencia funcional en una sociedad, sino también, introduce e incorpora procesos de descomposición y fragmentación social” (Figueroa, 2002, p. 24), entre los que se encuentra el desempleo.

El segundo hecho social que ha implicado una profunda reorganización de la sociedad chilena ha sido la instauración de procesos de individuación no asistidos, los cuales parten del supuesto de que la participación en la vida económica es la expresión del esfuerzo individual, que es lo que finalmente define las trayectorias de los individuos y sus familias. Parten del supuesto de que la participación en la vida económica es la expresión del esfuerzo individual, que es lo que finalmente define las trayectorias de los individuos y sus familias. De acuerdo a Figueroa (2002) la particularidad de este escenario de incertidumbre radica en que problemáticas como el desempleo se asocian fundamentalmente al fracaso de las trayectorias personales y no a una incapacidad del Estado en la resolución de los problemas sociales. En este sentido, el desempleo en el actual contexto socioeconómico se manifiesta como “una experiencia asociada a la condición de inestabilidad laboral e incertidumbre económica, y que demanda nuevas habilidades y capacidades para adaptarse permanentemente al cambio económico” (Figueroa, 2002, p. 46).

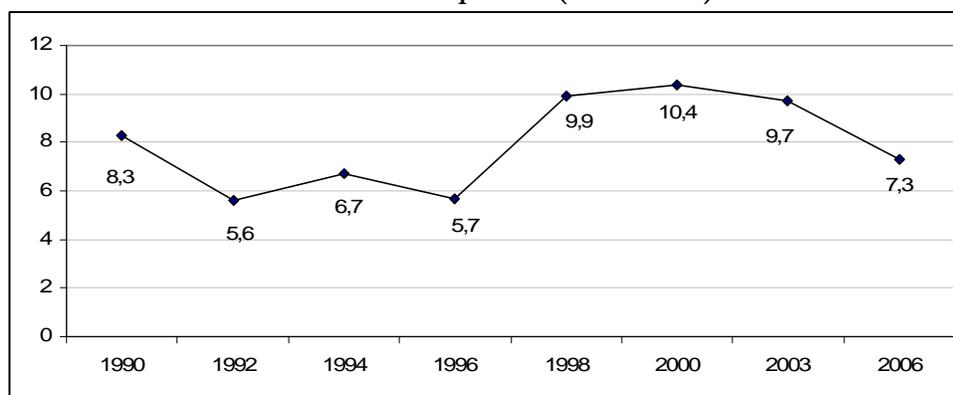
Tomando en cuenta lo anterior, se puede sostener que en este nuevo contexto socioeconómico el desempleo se encuentra asociado a las fallas del mercado como mecanismo de coordinación e integración social originadas en las diferencias en cuanto a las condiciones de competencia y elección. Por otra parte, esta problemática expresa los fracasos de los proyectos individuales para adecuarse a la constante variación e incertidumbre con que funcionan los mercados de trabajo.

I.2. Las cifras de desempleo. El impacto del desempleo en los hogares más pobres, en los jóvenes y en las mujeres

La mayor parte de los análisis de las cifras de desempleo de la economía chilena desde 1990 hasta la actualidad dividen este periodo en dos etapas, estableciendo como hito divisorio la “crisis asiática” de 1998. Tal como señalan Céspedes y Tokman (2005) los bajos niveles de desempleo de la primera etapa (1990-1997) se asocian a niveles muy altos de crecimiento económico, es así como “a

mediados de los noventa, el desempleo en Chile alcanzó niveles históricamente bajos (...) luego de llegar a tasas de 20% como resultado de la crisis económica de 1982, la tasa de desempleo cayó paulatinamente hasta alcanzar un mínimo de 6,1% en 1997. Sin embargo, las repercusiones de la crisis asiática en 1998, que incluyeron un deterioro importante de los términos de intercambio y en la demanda externa, a la vez de un fuerte ajuste monetario durante ese año, llevaron a un abrupto repunte del desempleo a niveles cercanos al 10%” (Céspedes y Tokman, 2005, p. 2). Por otra parte, la principal característica del periodo post-crisis asiática ha sido el lento ritmo de disminución de la tasa de desempleo, a pesar del mejoramiento de las condiciones económicas (Gatica y Romaguera, 2005).

Gráfico 1
Tasa de desocupación¹ (1990 – 2006)



Elaboración propia en base a datos del modulo empleo de la encuesta CASEN 2006

Teniendo en cuenta la lentitud con que ha disminuido la tasa de desempleo, la pregunta que se formulan Céspedes y Tokman (2005) es si esta problemática necesariamente se revierte con mayores tasas de crecimiento económico, o si bien el aumento de la tasa de desempleo presenta un carácter permanente en relación con el periodo anterior a la crisis asiática. Las respuestas a esta pregunta son diversas. Una de las explicaciones que se ha formulado para explicar la lentitud de la disminución de la tasa de desempleo ha puesto énfasis en la rigidez de los salarios, lo cual implicaría que frente a un *shock* negativo del crecimiento económico el ajuste no se realice a través de los salarios, sino por la vía de la cantidad de empleo (Cowan, Micco y Pagés, 2004). Otra de las explicaciones ha puesto énfasis en el debilitamiento de la capacidad del actual modelo económico para generar empleos. En

¹ En la encuesta CASEN la tasa de desocupación se define como el porcentaje de la población desocupada (cesantes y personas que buscan trabajo por primera vez) de 15 años y más con respecto a la fuerza de trabajo o población económicamente activa de 15 años y más.

este sentido, Ricardo Infante sostiene que “si cada 1% de crecimiento del producto significa un 0,6% de aumento del empleo entre 1986 y 1990, este efecto disminuye a 0,4% entre 1990 y 1994, a 0,2% entre 1994 y 1998 y a 0,15% entre 1999 y 2004” (Infante, 2005, p. 23).

Junto con esta lenta disminución de la tasa de desempleo en el periodo posterior a la crisis asiática, lo que aquí interesa resaltar es la concentración de esta problemática en ciertos grupos sociales como son los hogares más pobres, los jóvenes y las mujeres, lo cual estaría reflejando una desigual distribución de las oportunidades laborales en la sociedad chilena (Ruiz-Tagle, 2001).

A partir de los datos de la encuesta CASEN para el periodo 1990-2006 (Cuadro 1) se puede sostener que la tasa de desempleo del 10% de los hogares más pobres del país es 3,6 veces más alta que el promedio nacional, mientras que la del segundo decil más pobre es 1,9 veces más alta que el promedio nacional. Esta situación es particularmente relevante si se tienen en consideración que “el trabajo es el principal recurso con que cuentan los hogares de menores recursos para enfrentar y/o superar su condición de pobreza y vulnerabilidad social” (Wormald, Cereceda y Ugalde, p. 173).

Cuadro 1
Tasa de desocupación por decil de
ingresos autónomos del hogar (1990 – 2006)

Año	Deciles de ingresos autónomos del hogar										Total
	I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII	IX	X	
1990	31,0	14,4	11,9	11,3	6,8	5,6	4,6	3,4	2,9	1,9	8,3
1992	20,3	10,3	7,7	6,6	4,9	4,2	3,2	2,8	2,2	1,1	5,6
1994	24,2	12,3	9,2	7,6	6,0	5,1	4,0	3	2,4	1,8	6,7
1996	21,8	10,7	7,7	6,4	5,9	3,7	3,1	2,5	2,1	0,9	5,7
1998	38,4	18,4	13,6	8,8	9,1	6,3	5,4	4,8	3,2	2,3	9,9
2000	34,1	18,6	14,0	11,0	9,2	7,0	6,4	4,4	3,7	1,7	10,4
2003	34,7	18,8	13,9	10,6	8,6	6,7	5,2	4,5	3,2	2,3	9,7
2006	26,6	14,7	10,1	7,3	6,6	4,8	4,4	3,6	3,2	2,4	7,3

Elaboración propia en base a datos del modulo empleo de la encuesta CASEN

En el caso de los jóvenes diversos estudios llegan a la conclusión de que éstos “presentan una mayor tasa de desempleo que los adultos y que en general se ven más afectados por las crisis económicas,

para que luego, en fases de recuperación, sean los últimos en ser contratados” (Schkolnik, 2006, p. 85). De acuerdo a la Organización Internacional del Trabajo “la desocupación juvenil, en los últimos años, ha representado un promedio de 3,2 veces el desempleo adulto” (OIT, 2007, p. 28). Así mismo, el desempleo juvenil presenta una estructura diferenciada según el nivel de ingreso de los hogares a los cuales pertenecen los individuos. Tal como se presenta en el cuadro 2 para el periodo 1990-2006 el nivel de desempleo de los sujetos entre 15 y 29 años de los dos primeros quintiles de ingresos es muy superior a la media de ese mismo tramo etáreo.

Cuadro 2
Tasa de desocupación por tramos de edad (1990 – 2006)

Año	Tramo de edad	Quintil de ingreso autónomo					Total
		I	II	III	IV	V	
1990	15 – 29	30,4	16,5	9,5	6,5	6,0	13,3
	30 - 44	16,1	7,2	4,1	2,7	1,1	6,0
	45 – 64	18,3	9,1	3,0	2,1	0,9	5,0
	65 y más	23,9	16,0	8,0	4,6	1,0	7,2
1992	15 – 29	23,4	11,8	7,6	5,4	4,1	10,0
	30 - 44	9,1	4,0	2,6	1,8	1,1	3,6
	45 – 64	10,9	3,6	2,4	1,0	0,6	2,7
	65 y más	16,0	6,2	2,6	2,8	0,2	3,2
1994	15 – 29	28,1	13,5	9,4	6,8	5,3	12,0
	30 - 44	11,7	5,0	3,3	1,9	1,2	4,4
	45 – 64	13,1	5,7	3,3	1,6	0,8	3,7
	65 y más	11,9	4,5	3,0	1,5	1,1	3,0
1996	15 – 29	23,0	10,8	8,6	5,5	3,5	9,9
	30 - 44	12,7	4,6	3,0	1,6	1,0	4,4
	45 – 64	10,0	5,6	2,4	1,2	0,7	3,1
	65 y más	11,9	9,4	3,7	3,6	1,7	4,6
1998	15 – 29	39,6	17,8	12,6	9,5	7,3	16,8
	30 - 44	21,7	6,8	5,8	3,6	1,6	7,6
	45 – 64	22,9	8,9	4,5	2,5	1,0	6,2
	65 y más	24,1	8,4	3,5	3,3	2,0	5,6
2000	15 – 29	36,2	19,5	13,3	10,3	6,6	17,5
	30 - 44	20,8	9,0	5,8	3,6	2,0	8,2
	45 – 64	23,0	9,6	6,6	3,6	1,6	7,5
	65 y más	21,5	8,8	2,8	2,4	0,6	4,8

Cuadro 2 (continuación)
Tasa de desocupación por tramos de edad (1990 – 2006)

Año	Tramo de edad	Quintil de ingreso autónomo					Total
		I	II	III	IV	V	
2003	15 – 29	38,8	20,2	12,3	8,9	7,7	17,0
	30 - 44	20,5	8,5	5,6	3,6	1,5	7,6
	45 – 64	21,2	8,9	5,6	3,1	1,6	6,6
	65 y más	17,4	8,0	5,6	1,6	0,2	4,4
2006	15 – 29	33,5	16,0	11,0	8,4	6,7	13,9
	30 - 44	15,2	5,6	3,5	2,8	2,4	5,6
	45 – 64	14,6	6,0	3,3	2,1	0,9	4,4
	65 y más	11,9	5,9	3,0	1,3	1,3	3,5

Elaboración propia en base a datos del módulo empleo de la encuesta CASEN

Finalmente, se puede observar (cuadro 3) que para todos los niveles de ingresos las mujeres presentan una tasa más alta de desempleo en comparación con los hombres. Sin embargo, en el caso de las mujeres del quintil de menores ingresos la tasa de desempleo es en promedio 2,8 veces más alta que la tasa promedio de la totalidad de las mujeres.

Cuadro 3
Tasa de desocupación por sexo según quintiles de ingreso autónomo (1990 – 2006)

Año	Sexo	Quintil de ingreso autónomo nacional					Total
		I	II	III	IV	V	
1990	Hombre	19,7	9,6	5,3	3,4	1,9	7,7
	Mujer	30,0	16,8	8,1	4,9	3,3	10,0
1992	Hombre	12,0	5,1	3,2	2,4	1,2	4,6
	Mujer	24,1	12,5	7,2	3,9	2,4	7,9
1994	Hombre	14,1	6,8	4,2	2,6	1,7	5,7
	Mujer	29,3	12,3	8,3	5,0	2,6	8,9
1996	Hombre	12,4	5,5	3,8	2,0	1,4	4,9
	Mujer	26,0	10,7	6,8	4,1	1,7	7,6
1998	Hombre	24,4	9,2	6,5	4,2	2,2	9,0
	Mujer	36,4	15,0	9,8	6,6	3,5	11,7
2000	Hombre	23,1	10,0	7,6	4,9	2,1	9,6
	Mujer	32,7	17,6	9,1	6,2	3,5	12,1

Cuadro 3 (continuación)
Tasa de desocupación por sexo según quintiles
de ingreso autónomo (1990 – 2006)

Año	Sexo	Quintil de ingreso autónomo nacional					
		I	II	III	IV	V	Total
2003	Hombre	15,8	5,8	3	1,8	1,1	8,2
	Mujer	16,7	9	4,9	3	1,6	12,1
2006	Hombre	16,4	6,3	4,2	3,4	2,3	6,0
	Mujer	25,9	12,7	8,0	5,0	3,5	9,5

Elaboración propia en base a datos del
módulo empleo de la encuesta CASEN

I.3. Panorama general de las políticas de mercado de trabajo aplicadas con posterioridad a la crisis asiática

La persistencia de elevadas tasas de desempleo motivó la aplicación de un conjunto de políticas de mercado de trabajo que se propusieron abordar distintos objetivos complementarios. El supuesto del cual parten estas políticas es la existencia de fallas en el funcionamiento del mercado de trabajo y/o de la incapacidad de éste para garantizar por sí sólo el acceso equitativo de las personas a un empleo que se pueda considerar socialmente aceptable (Chacaltana y Sulmont, 2003).

Una adecuada presentación de estas políticas supone plantear previamente la distinción entre políticas activas y políticas pasivas de mercado de trabajo. Las **políticas activas** son aquellas que operan directamente sobre el mercado de trabajo (Marinakis, 2002). Comprenden diversos instrumentos y programas de iniciativa estatal que tienen como objetivo fortalecer la oferta de trabajo (por intermedio de capacitación), potenciar a grupos vulnerables (a través de programas de apoyo a desempleados y beneficiarios de programas sociales), aumentar la cantidad de demanda de trabajo (mediante programas de empleo directo y subsidios a la contratación de mano de obra), y mejorar el funcionamiento del mercado laboral (mediante servicios de información e intermediación laboral). Por otra parte, las **políticas pasivas de mercado de trabajo** tienen como objetivo garantizar los medios de subsistencia de quienes se encuentran temporalmente desempleados y apoyar los esfuerzos de búsqueda de empleo (un ejemplo de este tipo de políticas es el seguro de cesantía).

Tal como se presenta en el cuadro 4 en el caso de Chile el énfasis en la aplicación de estas políticas durante el periodo 2000-2005 se ajustó a las distintas coyunturas del ciclo económico, respondiendo así a diferentes situaciones del mercado de trabajo. Por lo tanto, se puede señalar que durante este periodo se han desarrollado prácticamente todos los componentes de una sistema de políticas públicas de mercado de trabajo (OIT, 2006).

Cuadro 4
Programas implementados según fases del ciclo económico

Tipo de programas		Fase del ciclo económico		
		Caídas	Recuperación	Crecimiento
Políticas activas	Programas de empleo directo	X		
	Programas indirectos de empleo		X	
	Programa de capacitación laboral			X
	Sistema de información e intermediación laboral		X	X
Política pasiva	Seguro de cesantía	X	X	X

Fuente: OIT (2006)

Desde la perspectiva e intereses de esta investigación nos centraremos en la presentación de las políticas activas de mercado de trabajo, y fundamentalmente en aquellas que tienen como objetivo incrementar la demanda de trabajo de manera directa o indirecta y fortalecer la oferta de trabajo por intermedio de la capacitación.

Los programas de empleo directo se activaron fundamentalmente en la fase de fuerte caída de la actividad económica y de alto desempleo. Las particularidades de este tipo de programas son su “efecto positivo inmediato en el empleo, a lo que se suma su administración sencilla y correcta focalización en la población objetivo” (OIT, 2006, p. 27). Durante el periodo analizado se aplicaron cuatro programas de este tipo (Bravo, 2004):

- **Programa Proempleo** (Subsecretaría del Trabajo). Este programa surge el año 2001 con el traspaso desde el Ministerio de Hacienda hacia la Subsecretaría del Trabajo. Presenta dos componentes: (i) ejecución de obras físicas y/o sociales en el ámbito local, que se basen en la utilización intensiva de mano de obra y que contribuyan al mejoramiento de la calidad de vida de la comunidad; (ii) fomento de la empleabilidad y microemprendimiento de los beneficiarios del programa.

- **Programa de Emergencia de Empleo** (CONAF). Este programa comienza el año 2001 bajo la modalidad de Programa de Apoyo al Desarrollo Forestal. A partir del año 2002 se traduce en el Programa de Emergencia de Empleo, cuyo objetivo es apoyar la generación de empleos y contratación de mano de obra desempleada, a través de la ejecución de proyectos que incluyen planes de capacitación en las áreas de seguridad laboral y prevención de accidentes.
- **Programa de empleo Fondo de Absorción de Cesantía** (Subsecretaría del Interior). Este programa surge el año 1999 como un plan de contingencia para dar respuesta a los altos índices de desempleo. Su objetivo es satisfacer las necesidades básicas y/o el desarrollo social de la población preferentemente en situación de pobreza, a través del financiamiento en forma rápida y flexible de una diversidad de proyectos presentados por organismos públicos y privados con personalidad jurídica y sin fines de lucro, orientados a satisfacer la demanda por infraestructura, equipamiento u otros servicios sociales.
- **Programa de Mejoramiento Urbano** (Subsecretaría de Desarrollo Regional). Se trata de un programa que existe desde el año 1987 y cuyo principal objetivo es mejorar la calidad de vida de la población más pobre de la comuna, en los ámbitos de acceso a empleo, participación ciudadana, socialización, seguridad ciudadana y atención de emergencias, entre otros, a través del financiamiento de proyectos y programas de inversión ejecutados directamente por los municipios.

En fases de recuperación y crecimiento económico los programas de empleo directo pierden justificación y se vuelven ineficientes, a menos que se orienten hacia grupos vulnerables claramente identificados. En esta etapa resultan más pertinentes otro tipo de políticas activas de empleo tales como los programas indirectos, los programas de capacitación y los de información e intermediación laboral.

Los programas de empleo indirecto funcionan a través de la concesión temporal de subvenciones estatales al salario o a las contribuciones a la seguridad social de cargo del empleador. Con esto se busca reducir el costo salarial de los nuevos trabajadores contratados y de ese modo aumentar la demanda de trabajo. La efectividad de este tipo de programas dependerá de la etapa del ciclo económico. En periodos de recuperación funcionan como un estímulo a las decisiones de contratación. Esencialmente se requiere que las empresas prevean un aumento de la demanda que

estímule la contratación de mano, y esto no sucede fácilmente estos incentivos tienen efectividad. Durante el periodo analizado se han ejecutado tres programas de empleo indirecto (OIT, 2006):

- **Programa de Bonificación a la Contratación** (Subsecretaría del Trabajo). El objetivo de este programa es la reinserción laboral de cesantes mediante la reducción de los costos de contratación de las empresas privadas. Para ello se ofrece una bonificación máxima de 40% de un salario mínimo mensual por trabajador cesante contratado por un periodo no superior a 4 meses, más un aporte por costos de capacitación de \$ 50 mil por una sola vez.
- **Programa de Reinserción Laboral y Empleo** (Fosis). El objetivo de este programa es lograr la inserción laboral de cesantes jefes de hogar en situación de pobreza en servicios especializados de carácter dependiente e independiente. Para ello se contempla un aporte monetario por beneficiario que permita solventar la compra de bienes, materiales e insumos necesarios para la puesta en marcha del emprendimiento individual, a lo que se suma un monto asignado a una cuenta de ahorro a nombre del beneficiario.
- **Programa de Apoyo al Microemprendimiento** (Fosis). El objetivo de este programa es financiar proyecto de autoempleo en familias pertenecientes al programa Chile Solidario. Para ellos se contempla un aporte monetario para la adquisición de los bienes necesarios para la implementación del negocio.

Por último, los programas de capacitación y los de información e intermediación laboral están menos asociados con la coyuntura del ciclo económico. De acuerdo a la OIT (2006) los programas de capacitación buscan mejorar la probabilidad de inserción productiva de la oferta de trabajo a partir del desarrollo de sus capacidades. En algunos casos estos programas se aplican de manera conjunta con programas de empleo directo e indirecto, lo cual contribuye a mejorar la efectividad de las políticas aplicadas. Sin embargo, en mayoritariamente estas políticas se focalizan en el Servicio Nacional de Capacitación y Empleo (SENCE) y en la utilización del mecanismo de la franquicia tributaria, con lo cual la población objetivo de estos programas se reduce a los trabajadores ocupados. Por otra parte, los servicios de información e intermediación laboral tienen como objetivo mejorar el desempeño del mercado laboral a través de una adecuada información que redunde en una mejor reinserción de los desocupados.

I.4. Una política de empleo en servicios sociales a la comunidad: transformar necesidades sociales en oportunidades de empleo

En el marco de la discusión acerca de las políticas de empleo se han planteado una serie de propuestas que buscan entregar soluciones sustentables frente a la problemática del desempleo. Dentro de estas propuestas se ha formulado la idea de “invertir en nuevas actividades de servicios para mejorar la calidad de vida de los sectores más vulnerables del país y ampliar las oportunidades de empleo de la economía” (Infante, 2005 a, p. 15). De este manera se busca identificar “nuevos sectores de servicios sociales” en áreas no exploradas o en las cuales las políticas existentes son insuficientes, y como consecuencia de lo anterior, “crear más y mejores empleos mediante encadenamientos productivos asociados a estos ámbitos específicos” (Infante, 2005, p. 105). De acuerdo a Gonzalo Martner el empleo social consiste en “el conjunto de actividades realizadas por las personas en beneficio de la comunidad en actividades privadas o públicas tradicionales y públicamente financiadas, en su totalidad o en parte, bajo la modalidad de empleo directo o de micro-emprendimiento asociativo subvencionado” (2005, pp. 114-115).

La implementación de este tipo de iniciativa de generación de empleos en servicios sociales requeriría de la aplicación conjunta de políticas sociales y laborales. En el ámbito social se requiere de la ejecución de programas de servicios que cubran las necesidades de los sectores sociales más vulnerables, en áreas tales como desarrollo social (servicios de atención infantil, apoyo escolar y alfabetización digital), integración social (servicios de convivencia segura, ayuda al adulto mayor y apoyo a la discapacidad) y acceso a la cultura y a la recreación (servicios de promoción cultural, de deportes y turismo social). Desde la perspectiva laboral se sostiene que estos programas sociales abren la posibilidad de aplicar una política activa de empleo y de subsidio a la contratación de mano de obra. De acuerdo a Martner “este tipo de política estaría destinado a viabilizar la satisfacción de necesidades sociales no cubiertas por el mercado, por ausencia de demanda solvente, ni por el sector público, a través del gasto social tradicional” (Martner, 2005, p. 114).

De acuerdo a los cálculos realizados por Ricardo Infante (2005 b) la aplicación de este tipo de programas en un periodo de de 5 años² permitiría generar un total de 114.000 nuevos empleos. Esta situación “contribuiría, junto con las ocupaciones creadas por un crecimiento económico razonable (entre 5% y 5.5% por año), a que la tasa de desempleo del país se sitúe en niveles socialmente

² Ricardo Infante realiza estos cálculos para el periodo 2006-2010.

aceptables, esto es, en torno al 6% en el año 2010” (Infante, 2005 b, p. 301). Así mismo, la aplicación de estos programas tendría un efecto positivo particularmente en los sectores más afectados por la desocupación, disminuyendo su tasa de desempleo hasta un 10%, reduciéndose el déficit de empleo de estos sectores en comparación con el resto los trabajadores del país.

I.5. Antecedentes del Programa Servicios Comunitarios

El Programa Servicios Comunitarios desde su dimensión laboral se enmarcaría dentro de estos programas de empleo en servicios sociales a la comunidad. A continuación se presentan los principales antecedentes de este Programa, enfocándonos en tres aspectos: antecedentes generales, objetivos y modelo de intervención.

I.5.1. Reconstrucción histórica del Programa Servicios Comunitarios

El origen del Programa Servicios Comunitarios se remonta a principios del año 2005, cuando surge desde la Dirección de Presupuestos del Ministerio de Hacienda y desde la Subsecretaría del Trabajo la idea de desarrollar un programa de generación de empleos en servicios sociales que satisfagan alguna necesidad de la comunidad. Es así como se le asigna a la Fundación para la Superación de la Pobreza (FSP)³ la responsabilidad de diseñar y ejecutar este programa.

Desde el punto de vista de la generación de empleos el objetivo de este programa es *absorber la desocupación de jóvenes y mujeres pobres, no pertenecientes al segmento indigente y que fueran segundos perceptores de ingresos*. Por otra parte, desde el punto de vista de la prestación de servicios a la comunidad el Programa se entiende como un instrumento que actúa como eslabón entre las políticas sociales y la comunidad. Se busca de este modo que la política social logre llegar a los sectores más vulnerables de la población. Como una manera de alcanzar estos objetivos el Programa se propone recoger las estrategias de satisfacción de necesidades que funcionan en la misma comunidad a través del reconocimiento y la valoración de estos trabajos por la vía de su inclusión en el mercado formal del trabajo.

³ La Fundación para la Superación de la Pobreza, es una institución privada sin fines de lucro y con intereses públicos, que nace en 1995. Tiene como misión contribuir a la superación de la pobreza promoviendo mayores grados de equidad e integración social en el país, es decir, impulsando un tipo de integración que asegure el desarrollo humano sustentable de las personas que por sus condiciones socioeconómicas hoy viven en situación de riesgo y exclusión social. Sus líneas estratégicas de trabajo son fundamentalmente dos: elaborar propuestas de políticas públicas para la superación de la pobreza a nivel nacional y local; y desarrollar programas que pongan a prueba modelos innovadores y replicables de intervención social para la superación de la pobreza.

El modelo original de ejecución del Programa contempla la vinculación de la Fundación para la Superación de la Pobreza con organizaciones de la sociedad civil (fundamentalmente ONGs) con el objeto de implementar de manera conjunta estos servicios sociales en un conjunto acotado de comunas urbanas de la Región Metropolitana y de Valparaíso. Se estableció como criterio de selección de estas comunas el que contaran con elevados índices de desocupación.

A partir del segundo año de ejecución del Programa Servicios Comunitarios (2006) se optó por la focalización de los servicios prestados en tres áreas: salud, educación y vivienda-habitabilidad. En el siguiente cuadro se describen los servicios prestados según el tipo de área.

Cuadro 5
Antecedentes generales del Programa Servicios Comunitarios (2006)

Área	Servicios prestados a la comunidad
Salud	<ul style="list-style-type: none"> • Cuidado de adulto mayor (modalidades: en domicilio, en centros abiertos y en hogares de larga duración). • Promoción de alimentación saludable. • Primer apoyo y prevención de violencia doméstica.
Educación	<ul style="list-style-type: none"> • Educación pre-escolar: Atención, cuidado infantil y estimulación temprana. • Educación escolar básica: Apoyo o refuerzo escolar y desarrollo cultural. • Biblioteca y radio comunitarias.
Vivienda-Habitabilidad	<ul style="list-style-type: none"> • Administración y animación de condominios de vivienda social. • Manejo integral de los programas habitacionales. • Reciclaje y limpieza del medio ambiente. • Promoción de una cultura de entornos en asentamientos humanos vulnerables.

En el siguiente cuadro se presentan los 14 Equipos Co-ejecutores del Programa Servicios Comunitarios y las respectivas áreas en las cuales prestan sus servicios.

Cuadro 6
Organismos ejecutores directos del PSC y áreas de servicio (2006)

Equipos Co-ejecutores	Salud	Educación	Vivienda-Habitabilidad
1. Cordillera		X	X
2. Rodelillo	X		X
3. Canelo de Nos	X		X
4. Territorio Sur (V región)	X		X
5. Hogar de Cristo (Región Metropolitana)	X		
6. Hogar de Cristo (V región)	X		
7. Servicio de Salud Metropolitano Norte (SSMN)	X		
8. SEDEJ	X	X	
9. CEPPAC	X		
10. DOMOS	X		
11. CEANIM		X	
12. Fundación Miguel Kast		X	
13. COTRA (V región)		X	
14. PIIE		X	

Fuente: Elaboración propia en base a información del Programa Servicios Comunitarios

Finalmente, se presentan las cifras que resumen los principales aspectos del Programa Servicios Comunitarios para el año 2006 según las áreas de trabajo:

Cuadro 7
Antecedentes generales del Programa Servicios Comunitarios (2006)

	Salud	Educación	Vivienda-Habitabilidad
Equipos co-ejecutores	9	6	4
Servicios	11	10	4
Trabajadoras Comunitarias	591	560	166
Beneficiarios directos	5500	8050	3250
Comunas	16	15	6
Regiones	2	2	2

I.5.2. Objetivos del Programa Servicios Comunitarios

Los **objetivos generales** del Programa Servicio Comunitarios son los siguientes:

- Propender a la empleabilidad de jóvenes y mujeres desocupados de escasos recursos y segundos perceptores de ingresos, a través de su contratación transitoria por 6 u 8 meses con el objeto de prestar servicios de calidad en las áreas de salud, educación y vivienda-habitabilidad.

- Prestar servicios comunitarios de calidad en las áreas de salud, educación y vivienda-habitabilidad en poblaciones que presenten una demanda significativa de estos servicios.
- Complementar el quehacer de las políticas públicas y sus prioridades en las áreas de salud, educación y vivienda-habitabilidad a través de los aprendizajes obtenidos y de la vinculación con instituciones y organismos destinados a la gestión de estas políticas públicas.

A partir de estos objetivos generales es posible identificar **objetivos específicos** según los distintos actores que participan del diseño, implementación y ejecución del Programa:

i) Dirección de Presupuesto y Subsecretaría del Trabajo:

- Inserción de las Trabajadoras Comunitarias en el mercado laboral durante los meses establecidos (6 u 8 meses).
- Generación de competencias de empleabilidad en las Trabajadoras Comunitarias que les faciliten su inserción laboral una vez finalizada su participación en el Programa.
- Generar experiencia que permita visualizar nuevas áreas de desarrollo para los programas de empleo.

ii) Fundación para la Superación de la Pobreza:

- Absorber la desocupación de jóvenes y mujeres en situación de pobreza y mejorar sus condiciones de empleabilidad a través de su capacitación en el oficio y su habilitación laboral.
- Recuperar, mantener y visibilizar una plataforma para el desarrollo de estrategias que mejoren la calidad de vida de las comunidades urbanas en situación pobreza.
- Propender a la sustentabilidad de los servicios comunitarios a través de la generación de capacidades en agentes públicos y privados con el objeto de que desarrollen estrategias de intervención de calidad.

iii) Equipos Co-ejecutores (ONGs y Servicio Público):

- Dar continuidad y reforzar los programas y actividades que desarrollan. La participación en el Programa representa una oportunidad para validar su trabajo y explorar nuevas áreas de financiamiento para las intervenciones sociales que realizan.
- Mejorar la calidad de vida de la comunidad en la cual se lleva a cabo el Programa.
- Empoderar a diferentes miembros de la comunidad, fortalecer los vínculos afectivos, comunitarios y sociales, y sensibilizar a la comunidad frente a sus propias necesidades.

I.5.3. Modelo de intervención del Programa Servicios Comunitarios

La particularidad del Programa Servicios Comunitarios no sólo está dada por sus objetivos, sino también por el modelo de intervención a través del cual se ejecuta. Se trata de un modelo descentralizado que busca incorporar al diseño, implementación y ejecución de los servicios a actores relevantes de la sociedad civil, representados en este caso mayormente por ONGs de reconocida trayectoria territorial y/o temática. Por otra parte, y siguiendo la línea de trabajo de la Fundación para la Superación de la Pobreza, se busca incorporar en este modelo de gestión a Jóvenes Profesionales (J.P.) que se transformen en el nexo entre la FSP y las ONGs que ejecutan directamente los servicios.

El objetivo de este modelo de gestión y ejecución es que la política social, que en este caso surge como demanda desde el gobierno central (Dirección de Presupuesto y Subsecretaría del Trabajo), llegué de mejor manera a aquellos sectores más vulnerables.

A continuación se presentan los principales actores de este modelo de intervención junto con las funciones que cada uno desarrolla:

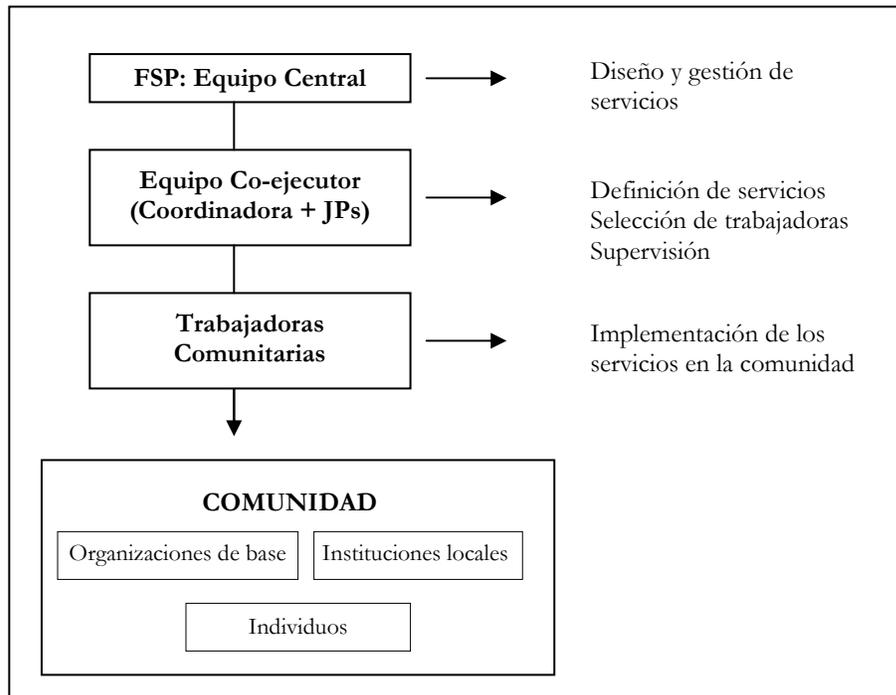
i) Equipo central: cumple con la labor de verificar que las propuestas de las ONGs sean sustentables y factibles de realizar por ellas mismas, en este sentido su labor se focaliza en apoyar el diseño y planificación de los distintos proyectos. Por otra parte, debe supervisar la entrega del servicio comunitario gestionado por los equipos co-ejecutores, así como verificar que se cumplan los tiempos de entrega a los beneficiarios. El equipo central del Programa esta conformado por Director/a, Subdirector/a, un asesor por cada área de trabajo (salud, educación, vivienda-habitabilidad), más un equipo administrativo.

ii) Equipos Co-ejecutores: fueron seleccionadas según los criterios de trayectoria institucional, experiencia en gestión de proyectos similares, inserción territorial urbana y experiencia de trabajo con jóvenes y mujeres. Las labores de los equipos co-ejecutores son fundamentalmente diseñar, planificar y monitorear la prestación de los servicios; seleccionar y contratar a las Trabajadoras Comunitarias; diseñar y ejecutar las capacitaciones de las trabajadoras; y establecer redes de trabajo que permitan dar sustentabilidad al Programa tanto en su dimensión laboral como en su dimensión de prestación de servicios sociales a la comunidad. Los equipos co-ejecutores están conformados por sus coordinadores y los Jóvenes Profesionales (dos o tres dependiendo del caso).

iii) Trabajadoras Comunitarias (TT.CC.): son los encargados de entregar los servicios a la comunidad. Son elegidos a partir de un proceso de selección en el cual se especifica el perfil general: mujeres y jóvenes desempleadas, segundos perceptores de ingreso, con adecuado manejo de habilidades de lectura y escritura, y que residan de manera permanente en el territorio donde se ejecutará el servicio.

En el siguiente esquema se presenta de manera gráfica el modelo de intervención del Programa Servicios Comunitarios.

Esquema 1
Modelo de intervención del Programa Servicios Comunitarios



CAPÍTULO II: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

II.1. Objeto de investigación

Esta investigación se enmarca dentro de las particularidades que el Programa Servicios Comunitarios (PSC) presenta en cuanto programa de empleos. Estas particularidades no sólo tienen que ver con su forma de implementación y gestión, sino que también con la manera de enfrentar la problemática social del desempleo y de la vulnerabilidad y exclusión social que ésta conlleva⁴.

Tomando en cuenta lo anterior el PSC aparece como innovador en dos aspectos. En primer lugar, busca abrir nuevas oportunidades de empleo, específicamente en servicios sociales a la comunidad en las áreas de salud, educación y vivienda-habitabilidad. En segundo lugar, se propone mejorar las condiciones de empleabilidad de las trabajadoras mediante una estrategia que combina por una parte la capacitación en el oficio y sociolaboral, y por otra parte el ejercicio del oficio a través de la prestación del servicio a la comunidad. A lo anterior se suma el hecho de que las Trabajadoras Comunitarias realizan sus trabajos en las mismas comunidades en donde habitualmente residen, con lo cual se busca la activación de las redes sociales y la vinculación con instituciones públicas y privadas presentes en el territorio.

En términos generales esta investigación se centra en la dimensión laboral del Programa Servicios Comunitarios, proponiéndose indagar en los procesos de inserción laboral de las Trabajadoras Comunitarias una vez terminada su participación en el Programa, es decir, tras haber cursado las capacitaciones y haber realizado su trabajo en terreno. Desde la perspectiva de esta investigación se asume que la problemática de la inserción laboral gira en torno a la relación que se establece entre los **activos de las Trabajadoras Comunitarias** (entendidos como aquellos recursos de las trabajadoras y sus hogares que les permiten el aprovechamiento de las oportunidades de empleo) y el **funcionamiento del mercado de trabajo en servicios sociales a la comunidad** (entendido como una estructura de oportunidades para acceder al bienestar social). En el marco de esta relación las **estrategias que se desarrollan a partir del diseño, implementación y ejecución del Programa Servicios Comunitarios** ejercen un rol de mediación al generar y fortalecer las

⁴ El Programa Servicios Comunitarios se focaliza en jóvenes y mujeres en situación de pobreza, segundos perceptores de ingresos (excluyendo a jefes de hogar, los que ocupan son una prioridad para otros programas de empleo), que son los grupos sociales más afectados por el desempleo.

competencias de empleabilidad de las trabajadoras y dar sustentabilidad a los empleos generados en este incipiente mercado laboral.

II.2. Objetivos de la investigación

II.2.1. Objetivo general de la investigación

- a) Explorar y describir los procesos de inserción laboral que han desarrollado las trabajadoras del ciclo 2006 del Programa Servicios Comunitarios, poniendo énfasis en la descripción de los activos, pasivos y estrategias que han mediado su relación con el mercado de trabajo en servicios sociales a la comunidad.

II.2.2. Objetivos específicos de la investigación

- a) Describir y caracterizar los resultados de inserción laboral de las trabajadoras que participaron del ciclo 2006 del Programa Servicios Comunitarios.
- b) Explorar y describir las prácticas y estrategias que desde el Equipo Central y los Equipos Co-ejecutores se han desarrollado con el objeto de fomentar las competencias de empleabilidad y la inserción laboral de las trabajadoras que participan del Programa Servicios Comunitarios.
- c) Describir los activos/pasivos y estrategias de las Trabajadoras Comunitarias que han facilitado/obstaculizado sus procesos de inserción laboral.
- d) Describir desde la perspectiva de los principales actores del Programa Servicios Comunitarios el nivel de desarrollo y funcionamiento del mercado laboral en servicios sociales a la comunidad como un área real de oportunidades de empleo.

II.3. Preguntas de investigación

En base a la formulación del problema de investigación y a los objetivos del estudio, se formularon una serie de preguntas en tres ámbitos relacionados:

- a) Desde el ámbito de los **procesos de inserción laboral de las trabajadoras** se formularon las siguientes preguntas: ¿cuáles son las principales características de los procesos de inserción laboral de las trabajadoras que participaron del ciclo 2006 del Programa Servicios Comunitarios?, ¿cuáles son las principales condicionantes que han facilitado y obstaculizado la

inserción laboral de los trabajadores que participaron del Programa Servicios Comunitarios el año 2006?

- b) Desde el ámbito de las **capacidades de las trabajadoras** se formularon las siguientes preguntas: ¿cuáles son los principales activos y estrategias utilizados por estas trabajadoras para insertarse laboralmente después de haber finalizado su participación en el ciclo 2006 del Programa Servicios Comunitarios?, ¿cuáles son los principales pasivos o barreras que han dificultado la inserción laboral de estas trabajadoras?, ¿cómo el Programa Servicios Comunitarios ha intencionado la generación de capacidades y competencias en las trabajadoras que faciliten su inserción laboral?
- c) Desde el ámbito del **mercado laboral en servicios sociales a la comunidad** se formularon las siguientes preguntas: ¿cuáles son las particularidades de este mercado de trabajo?, ¿cuáles son los principales aspectos que favorecen y obstaculizan la generación de empleos en este mercado de trabajo?, ¿cuáles son las potencialidades de este mercado de trabajo de constituirse en un área de desarrollo para las políticas de empleo?

II.4. Hipótesis o supuesto de la investigación

El supuesto que orientó el desarrollo de esta investigación dice relación con que la inserción laboral de las Trabajadoras Comunitarias no sólo depende de los esfuerzos del Programa por mejorar sus condiciones de empleabilidad por la vía de la capacitación y el ejercicio del oficio, sino también de una serie de condicionantes sociales, económicas, culturales e institucionales que se ponen en juego en el funcionamiento del mercado de trabajo, dentro de las cuales las competencias de empleabilidad de las trabajadoras son sólo un elemento más a considerar.

II.5. Relevancia de la investigación

II.5.1. Relevancia Teórica

Desde el punto de vista teórico esta investigación se ha propuesto como uno de sus ejes fundamentales analizar el problema de la inserción laboral y de la empleabilidad desde un punto de vista sociológico, para desde allí fundamentar y dar sentido a la investigación empírica. En este sentido, esta investigación asume que la inserción laboral no es sólo una tarea que se lleva a cabo a partir del esfuerzo individual, sino que también está mediada por mecanismos sociales, económicos, culturales e institucionales que configuran el funcionamiento del mercado de trabajo. Así mismo,

someter a discusión el concepto de empleabilidad es sumamente relevante ya que permite releer el vínculo entre individuo, trabajo y sociedad a partir de las transformaciones que ha experimentado la estructura de oportunidades de nuestra sociedad, especialmente de la estructura de oportunidades de acceso al empleo. En este contexto los enfoques de la exclusión social y de activos, vulnerabilidades y estructura de oportunidades (enfoque AVEO) sirven de marco conceptual a partir de los cuales se aborda el objeto de investigación.

II.5.2. Relevancia Metodológica

Desde el punto de vista metodológico resulta relevante la formulación de un modelo de investigación y de análisis que permita dar cuenta de la dimensión laboral del Programa Servicios Comunitarios, tomando en consideración las experiencias y discursos de los principales actores que participan en él. Específicamente, a partir de esta investigación se busca elaborar y validar un cuestionario estructurado que permita sistematizar la información respecto a los procesos de inserción laboral de las Trabajadoras Comunitarias una vez finalizada su participación en el Programa.

II.5.3. Relevancia Práctica

Otro de los ejes centrales de esta investigación lo constituye la posibilidad de que el Equipo Central y los Equipos Co-ejecutores del Programa Servicios Comunitarios utilicen sus resultados y conclusiones no sólo como una manera de revisar el trabajo realizado hasta el momento, sino también como una manera de planificar el trabajo a futuro. Sin embargo, es necesario explicitar que esta investigación no se plantea como una evaluación de los resultados del Programa Servicios Comunitarios, sino que más bien pretende ser una investigación sociológica que genere conclusiones relevantes en función de revisar su dimensión laboral. En este sentido, la identificación de puntos críticos y buenas prácticas en relación a esta dimensión permitirá establecer estrategias de sustentabilidad en lo referente a competencias de empleabilidad y a las prácticas de inserción laboral que se debieran abordar de manera prioritaria en las etapas de diseño, implementación y ejecución del Programa.

CAPÍTULO III: MARCO CONCEPTUAL

A continuación se abordan una serie de temáticas que permiten configurar una estrategia de observación del objeto de estudio. El interés de esta fase de la investigación no es realizar una revisión exhaustiva de la diversidad de planteamientos teóricos y aproximaciones que se han elaborado frente a estos temas relacionados con el objeto de nuestra investigación, sino más bien identificar aquellos aspectos de estas discusiones que nos permitan reconocer aquellos elementos relevantes de ser observados.

En este contexto es que adquiere relevancia abordar las perspectivas teóricas acerca del mercado de trabajo, ya que ellas nos permiten plantear una mirada particular acerca de los procesos de inserción y del rol que podría cumplir en estos mercados el Programa Servicios Comunitarios. Así mismo, los enfoques de la exclusión social y de Activos, Vulnerabilidades y Estructura de Oportunidades (enfoque AVEO) nos permiten contextualizar la discusión sobre el mercado de trabajo a las características específicas de nuestro objeto de estudio. Por último, cerramos este Marco Conceptual retomando la discusión acerca del concepto de empleabilidad, bajo el supuesto de que en él se condensan una serie de temáticas relacionadas con la reformulación de la relación que se establece entre individuo, trabajo y sociedad.

III.1. Las perspectivas teóricas acerca del mercado de trabajo

La revisión de las principales perspectivas teóricas acerca del funcionamiento del mercado de trabajo resulta relevante ya que en ellas se encuentran contenidos los fundamentos a partir de los cuales se construyen las distintas interpretaciones acerca de la problemática del desempleo y a partir de los cuales se diseñan los mecanismos institucionales (políticas públicas de empleo) que tienen por objeto dar solución a este problema.

En base a lo planteado por Ludger Pries (2000) es posible distinguir a grandes rasgos dos grandes visiones contrapuestas al interior de estas perspectivas teóricas acerca del mercado de trabajo: (i) la visión economicista neoclásica, y (ii) la teoría sociológica del mercado de trabajo, la cual tiene sus orígenes en el enfoque institucionalista, y que se desarrolla a partir de la crítica a los modelos explicativos puramente económicos. Ambas perspectivas teóricas son la expresión de una serie de supuestos contrapuestos acerca de la vida económica en general, y particularmente, sobre los principios que guían la conducta de los agentes económicos.

III.1.1. El enfoque neoclásico del mercado de trabajo

De acuerdo a Carlos Salas Páez (1997) la perspectiva neoclásica parte del supuesto de que los agentes económicos actúan de manera aislada e individual tomando como referencia las señales del mercado (precios). Así mismo, entiende que los agentes económicos toman sus decisiones en base a una racionalidad formal (adecuación de los medios a los fines) y a la búsqueda de la maximización de sus beneficios. Es a partir de esta representación de los agentes que se elabora una particular mirada acerca de la vida económica. Desde esta perspectiva la economía se construye en base a las decisiones que adoptan consumidores y productores, asumiendo que los primeros frente a una diversidad de opciones optarán por aquella que le produzca mayor satisfacción (utilidad marginal), mientras que los segundos actuarán buscando siempre la maximización de sus ganancias. A partir de este libre juego entre oferta y demanda es que se alcanza la autorregulación de los mercados.

Según este enfoque el mercado de trabajo es uno más de los mercados de bienes y servicios que se constituyen en una sociedad de mercado capitalista, por lo tanto, no se le atribuye ninguna particularidad en su funcionamiento. En este sentido, se entiende que los agentes económicos se relacionan con el mercado de trabajo de manera individual y aislada, dejando de lado todo tipo de redes, normas e instituciones sociales. De acuerdo a Pries (2000), en el enfoque neoclásico es posible identificar al menos cuatro principios explicativos básicos acerca del funcionamiento del mercado de trabajo:

- i) Se asume que la fuerza de trabajo es una mercancía que puede ser estandarizada, y por ende, es fácilmente sustituible.
- ii) Se asume la existencia de información completa tanto para quienes buscan trabajadores como para quienes buscan empleo.
- iii) El ajuste entre oferta y demanda de trabajo se produce mediante mecanismos de mercado. Es el salario (precio ofrecido y/o demandado de la mercancía de la mano de obra) el que define la confluencia entre trabajadores y puestos de trabajo. Tal como se sostuvo anteriormente, “los individuos ofrecen su tiempo de trabajo a partir de una opción libre entre el trabajo y el ocio. Así, la oferta de trabajo estará determinada en función del salario prevaleciente en el mercado, los ingresos no laborales y el precio de los productos. Las empresas por su parte, demandarán trabajo en respuesta a los requerimientos que tengan sus productos” (Duarte y Figueroa, 2005, p. 5). En base a lo anterior se sostiene que la intervención de factores no mercantiles (por

ejemplo normas y reglas) tienen consecuencias negativas en el funcionamiento del mercado de trabajo.

- iv) A partir del funcionamiento de los mecanismos de mercado es posible alcanzar un equilibrio entre oferta y demanda de trabajo.

A partir de estos cuatro principios el enfoque neoclásico elabora una interpretación abstracta del funcionamiento del mercado de trabajo. Sin embargo, en la realidad podemos encontrar distintos tipos de problemas que se alejan de esta idea de equilibrio entre oferta y demanda de trabajo, dentro de los cuales el desempleo es quizás el más relevante. Desde el punto de vista neoclásico estas problemáticas son la expresión de las deficiencias estructurales y de la “sobrerregulación” del mercado de trabajo (Pries, 2000). Sin embargo, se asume que las deficiencias estructurales (por ejemplo la incompletitud de la información que manejan oferentes y demandantes de fuerza de trabajo) no amenazan el funcionamiento de los mecanismos de mercado y tienden a neutralizarse en el largo plazo, mientras que las “sobrerregulaciones” si ponen en peligro el libre juego entre oferta y demanda de trabajo. De acuerdo con lo anterior Pries sostiene que “según el enfoque neoclásico no es adecuado culpar a la lógica de mercado por la miseria del desempleo y de otras fricciones, donde justamente la “limitación artificial” del principio de oferta/demanda es la responsable de los desequilibrios” (2000, p. 514). Finalmente, en base a los principios explicativos del enfoque neoclásico se le ha asignado al desempleo un carácter voluntario, en el sentido de que es el resultado de una decisión racional de los agentes económicos.

III.1.2. Las teorías sociológicas del mercado de trabajo

A partir de la crítica a la visión economicista de la vida económica contenida en el enfoque neoclásico se constituyeron un conjunto de perspectivas teóricas que entienden el mercado de trabajo como un “espacio social complejo en donde se relacionan capital y trabajo” (Duarte y Figueroa, 2005, p. 7), el cual se organiza a partir de una serie de normas e instituciones sociales y no sólo a partir de mecanismos de mercado. El objetivo de estas perspectivas teóricas es “explicar y entender los mecanismos, normas y prácticas de calificación, reclutamiento, movilidad horizontal y vertical y remuneraciones de la mano de obra” (Pries, 2000, p. 522). A partir de estas teorías se elabora una nueva interpretación acerca de la problemática del desempleo y de procesos tales como la búsqueda de empleo y la forma en que circula la información en los mercados de trabajo.

Los primeros antecedentes de estas perspectivas teóricas se pueden encontrar en dos enfoques acerca del mercado de trabajo: el institucionalista y el de segmentación. El enfoque institucionalista se basa en el supuesto de que el funcionamiento del mercado de trabajo se rige por reglas institucionales y no por la lógica mercantil de la oferta y la demanda (Pries, 2000). Son estas reglas institucionales las que generan una división dual de los mercados de trabajo. Más allá de la denominación que se le de a cada uno de estos mercados, lo relevante es que en ellos predominan distintos arreglos institucionales que influyen en todos los aspectos del funcionamiento del mercado de trabajo: procesos contratación, de formación y de promoción de los trabajadores. De esta manera se asume la existencia de factores sociales (por ejemplo el sexo o el origen étnico) que pueden incidir en los procesos de inserción laboral.

Por su parte, el enfoque de la segmentación del mercado de trabajo suele presentarse como un desarrollo del enfoque institucionalista. El aporte de este enfoque consiste en la idea de que “tanto la estructura de los puestos de trabajo como la de la mano de obra no consisten en elementos unitarios y homogéneos, sino en “conglomerados” segmentados unos de otros” (Pries, 2000, p. 517), los cuales se definen de acuerdo a ciertas características técnicas y sociales. Lo relevante es que dentro de cada conglomerado las prácticas de reclutamiento, de asignación de puestos, de remuneración y de capacitación se basan en normas más o menos institucionalizadas.

A partir de la década de 1980 se han abordado una serie de temáticas en base al enfoque institucionalista y de segregación del mercado de trabajo: la segregación del mercado de trabajo según género, los mercados de trabajo locales en los que predominan los lazos familiares y sociales de los trabajadores, el estudio de las trayectorias laborales, y por último el estudio de las redes sociales como mecanismo relevante en la circulación de la información en el mercado laboral.

Desde estos enfoques teóricos la concepción de los agentes económicos y de la forma en que éstos se relacionan con el mercado de trabajo difiere radicalmente respecto al enfoque neoclásico. Es así como se asume que al mercado de trabajo “concurren sujetos con desiguales condiciones sociales, económicas y políticas y que además, no poseen una información completa sobre los puestos de trabajo disponibles o las competencias que posee la fuerza de trabajo” (Duarte y Figueroa, 2005, p. 8). En base a lo anterior, se atribuyen a los mercados de trabajo importantes grados de incertidumbre económica y riesgo social, los que caracterizarán los procesos de búsqueda de empleo e inserción laboral. Así mismo, desde esta perspectiva teórica el desempleo no se entiende como un

fenómeno de carácter friccional, por lo tanto, no sólo explica por la existencia de una “sobre-regulación”, sino que también se entiende como “una consecuencia de la particularidad de las trayectorias de los individuos en los mercados de trabajo, que reflejan, en muchos casos, las escasas capacidades o habilidades que poseen para internalizar la incertidumbre económica en un contexto de globalización” (Figuroa, 2002, p. 45).

A modo de síntesis, y en el intento de relacionar estos enfoques teóricos con el problema de investigación que aquí se aborda, se puede sostener que las teorías sociológicas del mercado de trabajo imponen el desafío de observar y analizar el contexto institucional, social y cultural a partir del cual se configura el mercado de trabajo en servicios sociales a la comunidad, y particularmente los procesos de inserción laboral, asumiendo que el Programa Servicios Comunitarios forma parte de ese mismo contexto.

III.2. Inserción laboral: una relación entre activos y estructura de oportunidades

Tal como se señaló anteriormente, esta investigación se centra en los procesos de inserción laboral que desarrollan las trabajadoras una vez terminada su participación en el Programa Servicios Comunitarios. Para dar cuenta de este objeto de investigación se parte del supuesto de que no sólo se deben observar las particularidades del funcionamiento del mercado de trabajo en servicios sociales a la comunidad, sino también los recursos o activos de que disponen las trabajadoras y sus hogares para aprovechar las oportunidades de empleo. Finalmente, se asume que el Programa Servicios Comunitarios en cuanto programa de empleo se propone ejercer, con mayor o menor fuerza, un doble rol. Por una parte, desarrollar las capacidades de empleabilidad de las trabajadoras (ampliar los activos de las trabajadoras) y ampliar las oportunidades de empleos en servicios sociales a la comunidad, y por otra parte, ejercer un rol de intermediación entre los recursos o activos de las trabajadoras y el incipiente mercado de trabajo en servicios sociales a la comunidad.

Esta estrategia de observación del objeto de investigación se fundamenta en los enfoques analíticos de la **exclusión social** y de **activos, vulnerabilidades y estructura de oportunidades (enfoque AVEO)**. Ambas perspectivas de observación y análisis buscan dar cuenta de la situación de aquellos grupos sociales que han ido quedando marginados de los beneficios que han significado las transformaciones socioeconómicas que experimentan las sociedades latinoamericanas desde la década de 1980: globalización económica y comercial, nuevo rol regulador del Estado, flexibilización

y segmentación del mercado de trabajo. Estos grupos vulnerables se caracterizan por sus dificultades en la integración al mercado de trabajo, por acceder a empleos mal remunerados o por no participar del mercado laboral y depender de otros para asegurar su subsistencia. Además se asocian con procesos de discriminación negativa hacia niños, jóvenes, mujeres, adultos mayores, discapacitados y minorías étnicas (Wormald y Ruiz Tagle, 1999). Lo relevante es que desde ambas perspectivas la exclusión social, entendida como el proceso de “debilitamiento o quiebre de los vínculos que unen al individuo con la sociedad y que le hacen pertenecer al sistema social y mantener una identidad con éste” (Wormald y Ruiz Tagle, 1999, p. 9), se considera como un atributo estructural de una sociedad que es incapaz de integrar a todos quienes forman parte de ella.

En términos comparativos se puede sostener que la diferencia entre ambos enfoques radica en el alcance de la explicación que formulan para dar cuenta de estos procesos de exclusión y vulnerabilidad social. Es así como el enfoque de la exclusión social se propone principalmente poner de manifiesto el carácter estructural que asume este fenómeno a partir de las transformaciones socioeconómicas e institucionales que experimentan las sociedades, y al mismo tiempo caracterizar su multidimensionalidad. Por su parte, el enfoque AVEO intenta avanzar más allá en el planteamiento de herramientas de observación y de análisis que sirvan de sustento a la formulación de políticas que combatan estos procesos de vulnerabilidad y exclusión social y que propendan hacia sociedades más integradas sobre la base de la equidad (Kaztman y Filgueira, 2006).

A pesar de esta diferencia, entre ambos enfoques existen varios puntos de coincidencia. En primer lugar, desde ambas perspectivas se pone énfasis en la contextualización histórica del funcionamiento del mercado de trabajo, lo cual se refleja en que parten sus análisis de las consecuencias que las transformaciones económicas (globalización económica y comercial) e institucionales (nuevo rol del Estado) han tenido sobre este mercado. La transformación en las formas de organización del trabajo ha tenido como resultado una mayor flexibilización laboral, nuevas formas de trabajo a tiempo parcial y redefiniciones de las formas de contrato, de remuneración y de dependencia de los trabajadores. De esta manera se han generado nuevas formas de segmentación y de diferenciación en el mercado de trabajo, caracterizadas por la fuerte presencia de distintas formas de precariedad laboral (Wormald, Cereceda, Ugalde, 2002).

En segundo lugar, ambos enfoques analizan los fenómenos de vulnerabilidad y exclusión social desde una perspectiva dinámica. En este sentido, Wormald y Ruiz Tagle sostienen que la exclusión

social “antes que un estado, es un proceso determinado por las dinámicas económicas, institucionales y culturales que le van propiciando” (1999, p. 11). Por lo tanto, se puede sostener que el énfasis de estos enfoques analíticos está puesto en los mecanismos o dinámicas sociales, institucionales, económicas y culturales que reproducen las situaciones de exclusión o bien implican procesos de integración social. En tercer lugar, y como consecuencia del punto anterior, ambos enfoques parten del supuesto de que los individuos y los hogares tienen la capacidad superar las situaciones de vulnerabilidad y exclusión social que les afecta, y por lo tanto, no son sólo receptores de una categoría que no pueden modificar a través de sus propios medios (Wormald y Ruiz Tagle, 1999; Kaztman, 2002).

Por último, ambos enfoques combinan en sus análisis de la vulnerabilidad y la exclusión social un nivel microsocioal (individuos y hogares) y un nivel macrosocioal (estructura de oportunidades de acceso al bienestar asociadas al funcionamiento del Estado, mercado y sociedad).

III.2.1. El enfoque de la exclusión social

Desde el enfoque de la exclusión social se sostiene que este fenómeno no se agota en su dimensión económica, sino que también tiene que ver con las dimensiones políticas, sociales y culturales de la vida social. Es así como se busca complejizar aquellos enfoques centrados exclusivamente en la escasez de recursos materiales que experimentan las personas y los hogares. A partir de lo anterior, se identifican tres dimensiones de la exclusión social (Ruiz Tagle, 2001):

- i) Dimensión funcional o económica: se refiere a los lazos que los individuos establecen con el sistema económico, y particularmente con el mercado de trabajo. A partir de esta relación los individuos generan los ingresos que les permiten satisfacer sus necesidades y además definen su estatus dentro del sistema social. En una sociedad en donde el mercado adopta un rol central por sobre la acción estatal, el acceso al mercado de trabajo se transforma en el eje central de la integración en la medida que se constituye en el principal vehículo para acceder al bienestar social. Para caracterizar esta dimensión Wormald y Ruiz Tagle (1999) toman en consideración tres aspectos: el *acceso al mercado de trabajo* (tasa de participación), el *acceso al empleo* (tasa de desempleo) y la *condición laboral y calidad del empleo* (tipo de jornada laboral y condición de remuneración).
- ii) Dimensión institucional: se refiere a las normas e instituciones que regulan los intercambios sociales y económicos. Centrándose en la dimensión institucional del mercado de trabajo

Wormald y Ruiz Tagle (1999) analizan cuatro aspectos: la *existencia de contrato de trabajo*, el *tipo de sistema de salud al que se accede* (pública o privada), el *acceso a seguridad social* (cotización en sistema previsional) y el *acceso a capacitación*.

- iii) Dimensión cultural: se refiere a los valores y pautas de conducta que guían las acciones de los individuos y regulan sus interacciones.

Si bien es cierto que no es posible concebir a nivel del sistema social una completa desintegración, desde este enfoque se sostiene que estas tres dimensiones tienden a potenciarse mutuamente (Ruiz Tagle, 2001). De esta manera es posible entender que la exclusión social que implica el desempleo conlleve una exclusión de los beneficios asociados a la seguridad social, y también de los valores y normas sociales asociados a una “cultura del trabajo”.

A partir del análisis de estas tres dimensiones (económica, institucional y cultural) la pregunta clave que surge es si cada una de ellas actúa como un mecanismo reproductor de la exclusión o más bien como un mecanismo de integración social. Si el problema se analiza desde la dimensión económica, y principalmente enfocándonos en el mercado de trabajo, se pueden distinguir dos situaciones relevantes. Por una parte, la existencia de un sector social en situación de pobreza que experimenta en términos mayoritarios una falta de oportunidades de acceso al trabajo y al empleo, y por ende, no pueden acceder a un conjunto de beneficios sociales institucionalmente asociados a la inserción laboral. Por otra parte, se observan sectores sociales que habiendo superado la situación de pobreza, producto de los cambios que se han producido en el ámbito del mercado del trabajo y en el orden institucional experimentan una nueva situación de precariedad social o de exclusión social relativa.

Desde la perspectiva de Figueroa (2002) esta precariedad no se puede entender sin tomar en consideración que las trayectorias de los individuos, en el marco de condiciones socioeconómicas complejas y dinámicas, se caracterizan por las situaciones de riesgo, vulnerabilidad e inadecuación funcional y simbólica. En una sociedad que se estructura a partir del mercado como mecanismo de coordinación social y de procesos de individuación no asistidos, la integración social pasa a ser una tarea de carácter individual que depende del resultado de las trayectorias de los individuos, las cuales pueden fluctuar fácilmente entre el éxito y el fracaso. En este contexto, “hoy la precariedad se inscribe en mecanismos que generan una integración frágil, ya que incorporan la incertidumbre económica sin medios de protección que no sean el esfuerzo individual o el emprendimiento” (Figueroa, 2002, p. 53).

III.2.2. Enfoque de Activos, Vulnerabilidades y Estructura de Oportunidades

Una breve revisión del enfoque de activos, vulnerabilidades y estructura de oportunidades (AVEO) resulta relevante en el contexto de esta investigación ya que en él se plantea una interesante conceptualización y estrategia de observación acerca de un conjunto de temáticas que directa o indirectamente se abordan en la dimensión laboral del Programa Servicios Comunitarios, las cuales se podrían resumir en la relación que se produce entre mercado de trabajo e integración social. Sin ir más lejos, el Programa Servicios Comunitarios en tanto programa de empleo se focaliza en aquellos sectores sociales en los que la exclusión del mercado de trabajo se presenta más fuertemente: mujeres y jóvenes en situación de pobreza.

El enfoque AVEO comienza su desarrollo en América Latina hacia mediados de la década de 1990 como un intento de abordar la complejidad y la multi-causalidad de los fenómenos de desigualdad, pobreza y exclusión social. Al igual que el enfoque ya revisado de la exclusión social y el de “activos y vulnerabilidad” (Moser, 1996), el enfoque AVEO parte de la premisa de que este desarrollo teórico requiere enfocarse en los recursos y estrategias⁵ que los individuos y/o los hogares utilizan para alcanzar sus metas de bienestar (Kaztman y Filgueira, 1999). Sin embargo, desde esta perspectiva se sostiene que la valoración de estos recursos y estrategias no se puede realizar sin tener en consideración la estructura de oportunidades a la que tienen acceso estos individuos y/o hogares. Es así como a aquellos recursos que los hogares movilizan para aprovechar una oportunidad de integración social y mejorar sus niveles de bienestar se denominan como activos.

En base a estas premisas la vulnerabilidad a la pobreza o a la exclusión social se define como la “insuficiencia del portafolio de activos de los individuos y/o de los hogares para ajustarse a los requerimiento de las estructuras de oportunidades que dan acceso al bienestar” (Kaztman, 2002, pp. 23-24). Por lo tanto, las situaciones de vulnerabilidad son el resultado de la relación dinámica que se establece entre la disponibilidad y capacidad de movilizar activos, expresada como atributos individuales o de los hogares, y la estructura de oportunidades de acceso al bienestar, las cuales están asociadas al funcionamiento de tres ordenes institucionales: Estado, Mercado y Comunidad.

⁵ De acuerdo a Wormald, Cereceda y Ugalde (2002) el concepto de estrategia en el marco del enfoque AVEO no dice relación con que los individuos actúen de acuerdo a una racionalidad instrumental, sino que se refiere al conjunto de acciones que los individuos y hogares en situación de vulnerabilidad a la pobreza llevan a cabo para enfrentar o aminorar dicha situación.

Tal como se señaló anteriormente, el enfoque AVEO combina en su propuesta analítica los niveles micro y macro-social. Desde la perspectiva micro-social no sólo se centra en la composición del portafolio de activos (capital financiero, humano, físico y social) que poseen y movilizan los individuos u hogares para aprovechar las oportunidades de bienestar, sino que también en la dinámica de formación y desgaste de tales activos y en la relación que se establece entre ellos.

Desde la perspectiva macro-social el enfoque AVEO se centra en la estructura de oportunidades de acceso al bienestar que una sociedad ofrece a sus miembros en un momento histórico determinado. Este acceso al bienestar que ofrece la estructura de oportunidades se puede dar a través de dos mecanismos: i) proveyendo de nuevos activos o regenerando los ya agotados, y ii) facilitando un uso más eficiente de los recursos que ya se poseen. En este sentido, el término “estructura de oportunidades” alude a que las rutas al bienestar están estrechamente vinculadas entre sí, de modo que el acceso a determinados bienes, servicios o actividades provee recursos que facilitan el acceso a otras oportunidades (Kaztman y Filgueira, 2006). Finalmente, esta estructura de oportunidades es conceptualizada como una oferta institucionalizada de oportunidades de integración social que brindan el Estado, el mercado y la comunidad o sociedad civil. Desde este enfoque se asume que esta estructura de oportunidades variará de acuerdo a las transformaciones que ocurran en estos órdenes institucionales y que modifiquen su funcionamiento y la articulación que se produce entre ellos.

Las oportunidades de acceso al bienestar que ofrece el Estado se asocian a la multiplicidad de funciones que éste ejerce. El Estado en tanto empleador brinda oportunidades de trabajo. A partir de las políticas públicas (de educación, de empleo, etc.) provee directa o indirectamente de activos a los individuos y los hogares. Así mismo, ejerce una importante labor de regulación en el funcionamiento de otras fuentes de activos, como son los mercados y principalmente el mercado de trabajo. De acuerdo a Kaztman y Filgueira (2006) el principal mecanismo de que dispone el Estado para influir sobre la estructura de oportunidades es su capacidad para ajustar el régimen de bienestar de la sociedad a las cambiantes estructuras de riesgo, de manera tal de generar entre ambos un nivel razonable de acoplamiento.

Desde el ámbito del mercantil, el mercado de trabajo (al que se asocian el empleo, los ingresos, el consumo y el ahorro) se constituye en el principal mecanismo capaz de expandir o limitar el portafolio de activos que poseen los hogares y que les permiten acceder al bienestar social. A partir

de las transformaciones socioeconómicas que experimentaron las sociedades latinoamericanas desde la década de 1980 el mercado ha adquirido un marcado protagonismo como articulador de la oferta de oportunidades de integración social, por sobre el rol del Estado y la comunidad. Como consecuencia de lo anterior, y tal como se ha venido señalando, las estrategias de integración social se basan fundamentalmente en las trayectorias individuales y en el principio de la responsabilidad individual. Estas trayectorias adquieren elevados niveles de riesgo e incertidumbre al estar asociadas a condiciones cambiantes de expansión y contracción de la actividad económica nacional y mundial.

Por otra parte, la influencia de la comunidad sobre las estructuras de oportunidades de acceso al bienestar se produce fundamentalmente a partir de la generación de capital social, es decir, de redes sociales basadas en la confianza y la cooperación que permiten la generación de nuevos activos individuales o colectivos, o bien la movilización de activos que los individuos y los hogares ya poseen. Así mismo, las familias y las redes extra-familiares presentes en la comunidad pueden servir como fuentes de protección y de seguridad frente a situaciones de riesgo. De acuerdo a Wormald, Cereceda y Ugalde (2002) el proceso de reestructuración económica también ha tenido consecuencias sociales y culturales, que se reflejarían en la debilidad y dificultad para recomponer el tejido social. Si bien la familia mantiene su relevancia como espacio generador de identidad y de seguridad social, se aprecia una creciente segmentación de los ámbitos de sociabilidad y de participación, lo cual implica un creciente aislamiento de las redes de relaciones. En el caso de los individuos y hogares en situación de pobreza confluyen dos procesos que reducen sus probabilidades de acumular capital social. Por una parte, la segregación espacial respecto a otros estratos sociales; y por otra parte, la dificultad para generar instituciones y redes sociales en el ámbito local que sirvan de soporte a ese capital.

De acuerdo a este análisis las transformaciones ya mencionadas en los ámbitos socioeconómicos e institucional han implicado cambios en la estructura de oportunidades que brindan el Estado, el mercado y la comunidad, generando “nuevas condiciones de integración y exclusión social que repercuten en la mayor o menor vulnerabilidad que enfrentan los trabajadores y sus hogares, especialmente cuando estas nuevas condiciones se refieren al funcionamiento y estructuración del mercado de trabajo” (Wormald, Cereceda y Ugalde, 2002, pp. 172-173).

Tomando en cuenta lo anterior, el enfoque AVEO resulta ser una adecuada herramienta de observación del objeto de estudio de esta investigación. Primero porque pone en el centro de los

procesos de integración social al mercado de trabajo, considerándolo la puerta de entrada a otros mercados que permiten acceder al bienestar social. En segundo lugar, porque toma en consideración no sólo la estructura y el funcionamiento del mercado de trabajo, sino que también los activos que las trabajadoras y sus hogares movilizan para acceder a las oportunidades de empleo. Y en tercer lugar, porque permite entender el Programa Servicios Comunitarios, en tanto programa de empleo, como un mecanismo de intervención social que potencialmente puede modificar tanto el portafolio de activos de las trabajadoras (desarrollo de competencias de empleabilidad a través de capacitaciones) como la estructura de oportunidades a las que éstas pueden acceder (ampliar las oportunidades de empleo en servicios sociales a la comunidad).

III.3. El enfoque de la empleabilidad

En el contexto de las transformaciones socio-económicas e institucionales antes señaladas, y en relación con las consecuencias que éstas han tenido sobre el mercado de trabajo, ha adquirido cada vez mayor relevancia el concepto de empleabilidad, tradicionalmente definido como el conjunto de aptitudes que le brindan a un individuo la oportunidad de acceder a un puesto de trabajo y mantenerse en él.

A partir de la noción de empleabilidad se redefine la lógica de integración social con que funciona el mercado de trabajo, poniendo mayor énfasis en los mecanismos a través de los cuales los individuos responden al desafío y a la exigencia de nuevas competencias que demanda el mercado de trabajo para ser más “empleable” (Cinterfor, 2004). Frente a un escenario caracterizado por el predominio de la movilidad laboral, la incertidumbre y el riesgo se requiere por parte de los trabajadores nuevas competencias y habilidades. De acuerdo a Figueroa actualmente “se demanda para el mundo del trabajo una “empleabilidad” referida a tareas u ocupaciones de corta duración, relaciones salariales que sean fácilmente abortadas, y una condición de “despedible” que esté presente de manera implícita en el desarrollo diario de las tareas productivas” (2002, p. 48). En otros términos, la empleabilidad se convierte en una nueva forma que tienen los individuos de seguir relacionados con el mercado de trabajo.

III.3.1. Acercamiento conceptual a la noción de empleabilidad

De acuerdo a Chacaltana y Sulmont (2003) la noción de empleabilidad es tomada de la palabra en inglés “employability”, la cual surge a principios del siglo XX como una mezcla entre los términos

“employ” (empleo) y “hability” (habilidad). Sin embargo, esta palabra adquiere relevancia en la década de 1980, es decir, en momentos en que se hicieron evidentes los efectos de la crisis del mercado de trabajo en la forma de un crecimiento limitado de los puestos de trabajo y una excesiva oferta de fuerza laboral, situación que generó el crecimiento de las tasas de desempleo y el debilitamiento de la capacidad de negociación de los sindicatos (Campos, 2003).

Desde la década de 1980 la noción de empleabilidad se ha seguido usando para dar cuenta de las habilidades y capacidades requeridas para obtener y conservar un empleo. De acuerdo a la Organización Internacional del Trabajo la empleabilidad se refiere a un conjunto de “calificaciones, conocimientos y competencias que incrementan la capacidad del trabajador para obtener y conservar un empleo, progresar en el trabajo y adaptarse a los cambios, lograr otro empleo si la persona así lo desea o si ha sido despedida, e incorporarse o reintegrarse al mercado laboral con mayor facilidad” (2002, p. 37). Desde esta perspectiva la empleabilidad es el resultado de una educación y formación profesional de calidad.

De acuerdo a Guillermo Campos (2003) el vínculo entre educación y empleabilidad se explica a partir de la teoría del capital humano. Esta teoría enfoca su análisis en las características de la fuerza del trabajo, a la cual le reconoce la posibilidad de elevar su productividad a través del conocimiento, comúnmente definido como escolaridad. En este sentido, se sostiene que la educación es una inversión que tiene efectos positivos tanto a nivel de los individuos como de las naciones. Sin embargo, desde esta misma teoría se ha reconocido que el capital humano es mucho más amplio que la escolaridad, abarcando un “conjunto de factores tangibles e intangibles, con capacidad de elevar y conservar la productividad, la innovación y la empleabilidad” (Campos, 2003, p. 104), entre los que se encuentran las habilidades innatas, habilidades académicas, la educación formal, los aprendizajes informales, la experiencia laboral y una serie de actitudes personales (autoestima, ética laboral, responsabilidad, etc.).

Desde la perspectiva teórica del capital humano, la empleabilidad sería otra manera de identificar los mismos elementos que constituyen la inversión en recursos humanos, y que se expresan en atributos o habilidades que facilitan el acceso a las oportunidades de empleo más solicitadas.

En este mismo sentido, José Joaquín Brunner (1999) sostiene que la noción de empleabilidad se encuentra fuertemente asociada con la relación entre educación y trabajo. Brunner (1999) sostiene

que en el marco de las transformaciones del trabajo y de la forma en que funciona el mercado laboral las ocupaciones adquieren cada vez más un componente de información-conocimiento, el cual modifica las competencias requeridas y eleva los requerimientos educacionales de la fuerza de trabajo. En este contexto la educación se concibe como un proceso continuo de aprendizaje a lo largo de la vida. Desde esta perspectiva la noción de “competencias de empleabilidad” hace referencia al conjunto de capacidades esenciales para aprender y desempeñarse eficazmente en el puesto de trabajo, incluyendo capacidades de comunicación y relacionamiento interpersonal, de resolución de problemas y manejo de procesos organizacionales y de organización de los propios comportamientos en función de los requerimientos del puesto de trabajo. De acuerdo a Brunner (1999) este tipo de competencias presentan las siguientes características:

- i) Transversales y genéricas: son necesarias para todo tipo de empleos y no están ligadas a una ocupación en particular.
- ii) Transferibles: se adquieren mediante procesos sistemáticos de enseñanza y aprendizaje.
- iii) Generativas: permiten un desarrollo continuo de nuevas capacidades.
- iv) Medibles: su adquisición y desempeño es posible de ser evaluada.

Por otra parte, el concepto de empleabilidad ha sido objeto de críticas por representar un intento de abandono de la responsabilidad social asociada al empleo, a partir del cual se le asigna al individuo prácticamente la totalidad de la responsabilidad de su vinculación con el mercado de trabajo. A partir de esta crítica se ha intentado construir una conceptualización de la empleabilidad más estrechamente vinculada con la estructura de oportunidades de una sociedad, la cual se asocia con los ámbitos del Estado, el mercado y la comunidad o sociedad civil.

Desde esta perspectiva se asume que si bien las características de “ser empleable” de un trabajador “pueden haber sido adquiridas por éste y constituyen un patrimonio personal e intransferible, devienen en definitiva de una inversión social que le permitió tener acceso a oportunidades diferenciadas” (Weinberg, 2004, p.9). El análisis de la empleabilidad no sólo debe tener en consideración las habilidades y competencias que manejan los trabajadores, sino también de qué manera la sociedad garantiza a través de la estructura de oportunidades el desarrollo equitativo de estas habilidades y competencias, en complemento con oportunidades reales de empleo.

Desde el punto de vista de esta investigación, la vinculación entre empleabilidad y estructura de oportunidades permite enfocar el estudio de la inserción laboral no sólo a partir de las competencias

y habilidades de los trabajadores, sino que también desde el ámbito del funcionamiento de los mercados de trabajo y de las políticas públicas relacionadas con él. Tal como lo sostiene Figueroa (2004) esta perspectiva de análisis toma en consideración la plataforma institucional del mercado de trabajo y la forma en que en ese contexto la empleabilidad se utiliza como un modo de integración social a través del trabajo.

III.3.2. Políticas de empleo y empleabilidad: el caso del Programa Servicios Comunitarios

El desarrollo conceptual de la noción de empleabilidad ha ido acompañado por su aplicación en las políticas de empleo, como es el caso del Programa Servicios Comunitarios. El objetivo de este tipo de políticas activas de empleo ha sido “mejorar la “empleabilidad” de los sectores más vulnerables en los mercados laborales, con la finalidad de contribuir a reducir la pobreza, la pérdida de autoestima y la marginación social generada por el desempleo, y promover el acceso de dichos sectores a empleos dignos y reproductivos” (Chacaltana y Sulmont, 2003, p. 227).

Este tipo de políticas de empleo buscan dar solución a un panorama caracterizado por la existencia de desigualdad en las oportunidades de un determinado grupo social de “ser empleables” (Formichella y London). Tal como sostiene Pedro Weinberg (2004) los grupos sociales de más bajos recursos tienen menores oportunidades de adquirir competencias de empleabilidad, lo cual termina por acentuar y perpetuar las desigualdades sociales a través de las generaciones. En este sentido, el supuesto del cual parten este tipo de políticas de empleo es que la empleabilidad se encuentra estrechamente ligada a la estructura de oportunidades de una sociedad.

Frente a este diagnóstico, las políticas públicas en el ámbito del empleo han intentado hacerse cargo del problema de inserción laboral que presentan determinados sectores sociales por la vía de dos mecanismos. Por un lado, la generación y desarrollo de competencia de empleabilidad de estos sectores sociales a través de la capacitación, y por otra parte, la identificación, desarrollo y consolidación de nuevas oportunidades de empleo.

En el contexto de esta investigación el debate en torno a la empleabilidad se enfoca fundamentalmente en relación con la exclusión del mercado de trabajo, y no con el aumento de la productividad y el concepto de “formación a lo largo de la vida” que se utiliza en el marco de la teoría del capital humano.

En base a la revisión de los enfoques conceptuales a través de los cuales se ha abordado la noción de empleabilidad y de su aplicación en el ámbito de las políticas de empleo, hemos definido una estrategia de observación que ponga énfasis no sólo en el Programa Servicios Comunitarios en tanto política de empleo que se propone generar y desarrollar competencias de empleabilidad, sino también en el funcionamiento y nivel de desarrollo de un mercado de trabajo en servicios sociales a la comunidad, intentando establecer el vínculo entre ambas dimensiones.

CAPÍTULO IV: ESTRATEGIA METODOLÓGICA

En este capítulo se describe de manera detallada el diseño metodológico a partir del cual se desarrolló la investigación. En términos generales, se trata de una investigación de carácter exploratorio-descriptivo desarrollada en dos etapas, en las cuales se utilizan de manera separada metodologías y técnicas de recolección de información cuantitativas y cualitativas.

IV.1. Tipo de investigación

Respecto al tipo de investigación es necesario plantear dos cuestiones. Por una parte, se trata de un **estudio de caso intrínseco**, lo cual significa que el caso seleccionado interesa por sí mismo producto de sus particularidades. Lo que se pretende lograr con esta tipología de estudio “es una mejor comprensión del caso concreto. No se trata de elegir un caso determinado porque sea representativo de otros casos, o porque ilustre un determinado problema o rasgo, sino porque el caso en sí mismo es de interés” (Rodríguez, Gil y García, 1996, p. 93). En esta investigación se toma como caso de estudio el Programa Servicios Comunitarios desde su dimensión laboral, centrada fundamentalmente en la problemática del desempleo, la generación de competencias de empleabilidad y la inserción laboral de las Trabajadoras Comunitarias.

Por otra parte, y de acuerdo a sus límites y alcances, esta investigación se ha definido como de carácter **exploratorio-descriptivo**, ya que de acuerdo a sus objetivos lo que se pretende es alcanzar un primer acercamiento a las características de un objeto de estudio hasta el momento poco estudiado en relación al caso seleccionado. Esto último se debe a que el Programa Servicios Comunitarios llevaba recién 2 años de ejecución a la fecha de realización de este estudio, siendo el primero de estos años una ejecución piloto, por lo tanto, los resultados de inserción laboral recién se estarían produciendo y recién se estarían configurando las prácticas y estrategias que se proponen mejorar las condiciones de empleabilidad de las trabajadoras, así como fortalecer un mercado de trabajo en servicios sociales a la comunidad.

IV.2. Metodología de investigación

Para dar cuenta de los objetivos específicos este estudio se planteó en dos fases, cada una con un tipo de metodología particular. La primera de estas fases, centrada en los resultados de inserción

laboral⁶, se abordó desde una metodología de carácter cuantitativa. La segunda fase de la investigación se centró fundamentalmente en los discursos de los actores del Programa Servicios Comunitarios respecto a las prácticas y estrategias relacionadas con su dimensión laboral, abordándose desde una metodología cualitativa.

Antes de describir con más detalles cada una de estas fases es necesario recalcar que esta estrategia metodológica no se propone como etapas sucesivas, sino más bien como etapas independientes que finalmente buscan abordar distintas dimensiones de un mismo objeto.

IV.2.1. Fase cuantitativa de la investigación

Este primer momento de la investigación se propone indagar en una dimensión específica del objeto de estudio, a saber: **los resultados de inserción laboral de las Trabajadoras Comunitarias con posterioridad a su participación en el Programa.**

Desde un punto de vista metodológico se asumió que la manera más factible de conocer los resultados de inserción laboral era a través de la información que manejan los propios Equipos Co-ejecutores del Programa. Es así como en un primer momento se procedió a **recopilar y analizar la información relevante contenida en los Informes Finales** que estos equipos entregaron a la dirección del Programa. Una vez recopilada y sistematizada esta información fue devuelta a los Equipos Ejecutores para su revisión y actualización en los casos que correspondiera. Finalmente, las cifras de inserción laboral volvieron a modificarse a partir de la **elaboración del Catastro de trabajadoras informadas como insertas laboralmente**. Si bien es cierto esta metodología de recolección de información no nos asegura una cifra completamente certera de los resultados de inserción laboral, si nos entrega una cifra bastante aproximada de lo que realmente sucedió con esta dimensión del Programa.

Una vez que ya se contaba con una cifra de inserción laboral y con un listado de trabajadoras que se habían insertado laboralmente, se procedió a la caracterización de estos procesos de inserción laboral. Esta tarea se abordó metodológicamente a través de la elaboración de un Catastro de

⁶ Se entenderá por inserción laboral después del Programa Servicios Comunitarios la realización de cualquier tipo de actividad remunerada una vez que haya terminado su participación en el ciclo 2006 del Programa. De acuerdo a la información entregada por los Equipos Co-ejecutores esta actividad laboral no necesariamente está vinculada a la desarrollada en el Programa Servicio Comunitario.

Trabajadoras Comunitarias que se han informado como insertas laboralmente. La elaboración de este Catastro se realizó a través de la aplicación telefónica de un cuestionario estructurado a las trabajadoras que de acuerdo a la información entregada por los Equipos Ejecutores se hayan insertado laboralmente una vez finalizada su participación en el ciclo 2006 del Programa Servicios Comunitarios.

IV.2.2. Fase cualitativa de la investigación

Esta segunda etapa de la investigación se propuso reconstruir diversos aspectos de la dimensión laboral del Programa Servicios Comunitarios a partir de los discursos que los principales actores de éste elaboran desde sus respectivos roles: Dirección del Programa, Equipos Co-ejecutores, Trabajadoras Comunitarias y Empleadores. El supuesto en el cual se sustenta esta estrategia metodológica es que a partir de estos discursos es posible dar cuenta de las distintas prácticas y estrategias que se han desarrollado para alcanzar los principales objetivos del Programa en relación a su dimensión laboral, fundamentalmente de la relación que se establece entre las competencias de empleabilidad, los procesos de inserción laboral y el funcionamiento de un mercado de trabajo en servicios sociales a la comunidad.

IV.3. Universo y muestra

IV.3.1. Universo y Muestra fase cuantitativa

Para esta fase de la investigación se definieron dos universos de estudio. En primer término, para calcular los resultados de inserción laboral se consideró como universo a la **totalidad de las Trabajadoras Comunitarias que participaron del ciclo 2006 del Programa Servicios Comunitarios**. En segundo término, para la elaboración del Catastro de Inserción Laboral se considera como universo a **todas las Trabajadoras Comunitarias que de acuerdo a la información entregada por los Equipos Co-ejecutores se hayan insertado laboralmente una vez finalizada su participación en el ciclo 2006 del Programa Servicios Comunitarios**.

Tal como se señaló más arriba, para lograr caracterizar los procesos de inserción laboral, más allá de una cifra que cuantifique la cantidad de trabajadoras que han realizado algún tipo de empleo después de su participación en el Programa Servicios Comunitarios, se propuso la elaboración de un Catastro de Inserción Laboral a través de la aplicación de un cuestionario al universo previamente definido. Es así como en estricto sentido metodológico se trabajó con la totalidad del universo y no con una

muestra de éste, lo cual se justifica ya que en un 98% de los casos existía un número telefónico a través del cual contactar a la trabajadora⁷.

De acuerdo a la información entregada y ratificada por los Equipos Co-ejecutores, 277 trabajadoras se insertaron laboralmente una vez finalizada su participación en el ciclo 2006 del Programa Servicios Comunitarios. Sin embargo, se tomó la decisión de excluir de este registro a las 76 Trabajadoras Comunitarias correspondientes al Servicio de Salud Metropolitano Norte (SSMN) por constituir un tipo particular de inserción laboral basada en la figura de la Asistente Comunitaria en Salud, y que aquí denominamos como “continuidad laboral”⁸. Finalmente, el universo objeto de estudio quedó en 201 casos. En los cuadros 8 y 9 se presentan estos 201 casos desagregados por área de trabajo y Equipo Ejecutor respectivamente.

Cuadro 8
TT.CC. que se han insertado laboralmente
según área de trabajo (sin considerar SSMN)

Área de trabajo	Cantidad de TT.CC.	Porcentaje
Salud	100	49,8%
Educación	86	42,8%
Vivienda y Habitabilidad	15	7,4%
Total	201	100%

⁷ Sólo en 4 casos no existía teléfono de contacto. Estos casos corresponden a los informados por ONG PIIIE en su Informe Final, sin embargo, no se ratificó ni completó la información sobre inserción laboral.

⁸ La estrategia de “continuidad laboral” llevada a cabo por el SSMN consistió en la continuidad del 50% de las Trabajadoras Comunitarias en sus puestos de trabajo a través del propio financiamiento del SSMN. En este sentido las trabajadoras no perciben su continuidad laboral como una estrategia de inserción laboral, ya que ellas entienden que continuaron en sus trabajos y que sólo hubo un cambio de empleador. Con la exclusión de la fase cuantitativa de estas trabajadoras no estamos señalando la irrelevancia de esta estrategia, sino todo lo contrario, estamos relevando su significación en cuanto posibilidad sustentable de generación de puestos de trabajo en servicios sociales a la comunidad en organismos públicos, lo cual se estudiará debidamente en la fase cualitativa de la investigación.

Cuadro 9
TT.CC. que se han insertado laboralmente
según Equipo Ejecutor (sin considerar SSMN)

Equipo Co-ejecutor	Cantidad de TT.CC.	Porcentaje
Canelo de Nos	3	1,5%
Ceanim	35	17,4%
Cordillera	19	9,5%
Cotra	8	4%
Domos	17	8,5%
Hogar de Cristo (RM)	24	11,9%
Hogar de Cristo (V)	20	10%
Miguel Kast	7	3,5%
Rodelillo	18	9%
Territorio Sur	6	3%
Ceppac	20	10%
Sedej	20	10%
PIIE	4	2%
Total	201	100%

La aplicación telefónica del cuestionario estructurado a estos 201 casos se realizó durante los meses de mayo y junio de 2007. Como criterio previo de aplicación se estableció un máximo de 5 llamadas para contactar a las trabajadoras, sin embargo, frente a las dificultades horarias para contactarlas este límite se flexibilizó realizando los máximos esfuerzos para establecer los contactos.

Tras el proceso de aplicación telefónica del cuestionario estructurado se obtuvieron los siguientes resultados:

Cuadro 10
Resultados de aplicación de cuestionario

Resultado de aplicación	Cantidad de TT.CC.	Porcentaje respecto al total de TT.CC. informados como insertos laboralmente
Aplicación exitosa	134	66,7%
Contacto fallido	47	23,4%
Contacto exitoso, pero aplicación fallida	19	9,4%
Cuestionario incompleto	1	0,5%
Total	201	100%

Se consideran como **aplicación exitosa** aquellos casos en los que se contactó a la Trabajadora Comunitaria y ésta efectivamente se había insertado laboralmente, y accedió a responder el cuestionario en su totalidad. Los **contactos fallidos** corresponden a todos aquellos casos en que por diversos motivos (no contestan teléfono, teléfono equivocado, teléfono fuera de servicio) no se pudo establecer contacto con la trabajadora, incluyendo los 4 casos en que no se contaba con un teléfono de contacto. Por **cuestionario incompleto** se considera aquel caso en que la trabajadora no accede a responder una sección completa del cuestionario. Un análisis especial merecen aquellos casos de **contacto exitoso, pero aplicación fallida**, que corresponde a aquellos casos en que habiéndose realizado un contacto exitoso, la Trabajadora Comunitaria señala que no se ha insertado laboralmente (18 casos) o que no pertenece al ciclo 2006 del Programa (1 casos).

Los resultados de la aplicación del cuestionario estructurado tendrán diversas consecuencias en los resultados de la investigación. Por una parte, modifica las cifras de inserción laboral que se habían elaborado a partir de la información entregada por los Equipos Co-ejecutores. En segundo lugar, entrega información preliminar sobre lo que sucedió con aquellas trabajadoras que no se han insertado laboralmente. Por último, restringe a 134 casos el universo sobre el cual se realizaron los análisis de caracterización de los procesos de inserción laboral.

IV.3.2. Muestra fase cualitativa

Para la fase cualitativa de la investigación el universo está compuesto por la totalidad de los actores que participan del Programa Servicios Comunitarios en sus diversos roles (Dirección del Programa, Equipos Ejecutores y Trabajadoras Comunitarias), a los que se agregan los nuevos empleadores de las trabajadoras.

Respecto a la selección de informantes se tuvieron en cuenta las siguientes consideraciones:

- Se trató de una **selección deliberada e intencional**. Los informantes fueron seleccionados en la medida que cumplían con los criterios o atributos establecidos.
- Se trató de un proceso de **contrastación continua**, en el que los datos aportados por uno o varios informantes se *replicaron* a partir de la información que proporcionaron los nuevos informantes seleccionados.
- En relación con el tamaño muestral se utilizó como criterio la **saturación de información o redundancia**. Se consideró cumplido este criterio en la medida que se diversificaron al máximo

los informantes de acuerdo a los criterios previamente establecidos y en la medida en que se saturó la información relativa a cada una de las dimensiones y tópicos de observación.

Teniendo en cuenta lo anterior la selección de la muestra para esta fase de la investigación se realizó de manera independiente para cada uno de los roles del Programa, seleccionándose un total de 19 sujetos a entrevistar:

- Equipo Central del Programa Servicios Comunitarios (1). Se entrevistó a la Directora del Programa Servicios Comunitarios.
- Equipos Co-ejecutores (6). Se determinó como informantes claves a las coordinadoras de los Equipos Co-ejecutores por ser quienes manejan de manera más global información respecto a los procesos de implementación y ejecución del Programa. Para seleccionar a los Equipos Co-ejecutores a entrevistar se tomaron en consideración los resultados de inserción laboral y la opinión de la Directora del Programa respecto a aquellos equipos que hayan puesto especial énfasis y hayan obtenido mejores resultados en la dimensión laboral del Programa.

Cuadro 11
Muestra cualitativa: Coordinadores de Equipos Co-ejecutores

Equipo Co-ejecutor	Área de trabajo		
	Salud	Educación	Vivienda-Habitabilidad
ONG Ceanim		X	
Hogar de Cristo (R.M.)	X		
Fundación Rodelillo	X		X
ONG Ceppac	X		
SSMN	X		
ONG Domos	X		

- Trabajadoras Comunitarias (9). Los casos a entrevistar se seleccionaron de acuerdo a los siguientes criterios:
 - Trabajadoras Comunitarias que se hayan insertado laboralmente. Para ello se utilizó el registro elaborado en la fase cuantitativa de la investigación.
 - Representación cualitativa de las tres áreas de trabajo del Programa (salud, educación y vivienda-habitabilidad).
 - Respecto a la edad se consideraron sólo dos sub-criterios: jóvenes (18 a 29 años) y adultos (30 y más años).

Cuadro 12
Muestra cualitativa: Trabajadoras Comunitarias

N° de caso	Equipo Co-Ejecutor	Área trabajo	Servicio	Edad	Inserción laboral
1	ONG Ceppac	Salud	Cuidado de adulto mayor	40	Cuidado de enfermo en domicilio
2	Fundación Rodelillo	Vivienda-Habitabilidad	Manejo integral de Programas Habitacionales	28	Ayudante en estudio en el área vivienda y habitabilidad en la comuna de El Bosque a cargo de EGIS Sergio Almarza.
3	ONG Domos	Salud	Primer apoyo y prevención en violencia doméstica	37	Monitora en el COSAM de San Bernardo en la temática de Primer Apoyo en Violencia Doméstica
4	SSMN	Salud	Asistente Comunitaria de Salud	42	Continúa trabajando como Asistente Comunitaria de Salud, ahora contratada por el SSMN
5	ONG Ceanim	Educación	Monitora comunitaria de atención infantil	42	Monitora en proyecto Desarrollo Integral Temprano (DIT).Fundación Integra y ONG Ceanim.
6	ONG Ceanim	Educación	Monitora comunitaria de atención infantil	36	Monitora en proyecto Desarrollo Integral Temprano (DIT).Fundación Integra y ONG Ceanim.
7	Fundación Miguel Kast	Educación	Cuidado, formación y recreación de niños	50	Asistente en cuidado de niños en extensión horaria de Jardín Infantil Granito de Arena (Buin)
8	Hogar de Cristo (R.M.)	Salud	Cuidado de adulto mayor	25	Asistente de adultos mayores en Hogar de Ancianos del Hogar de Cristo (Estación Central)
9	ONG Ceppac	Salud	Cuidado de adulto mayor	46	Asistente de adultos mayores en Hogar de ancianos CONAPRAN (El Bosque)

- Empleadores posteriores al Programa (3). Se seleccionaron a partir del Catastro de Trabajadoras Comunitarias que se insertaron laboralmente.

Cuadro 13
Muestra cualitativa: empleadores posteriores al PSC

Nombre	Descripción
Magdalena Sepúlveda	Encargada proyecto Desarrollo Integral Temprano (DIT) en comuna de Cerro Navia
Luisa Espinoza	Directora Hogar de Adultos Mayores CONAPRAN, comuna de El Bosque
Pamela Peña	Directora Jardín Infantil Granito de Arena (Fundación Integra), comuna de Buin

IV.4. Técnicas de construcción de datos

IV.4.1. Fase cuantitativa: revisión de información secundaria y aplicación telefónica de cuestionario estructurado

En primer término se procedió a la revisión de información secundaria, principalmente Informes Finales de los Equipos Co-ejecutores, que permitiera conocer las cifras de inserción laboral de las trabajadoras una vez finalizada su participación en el ciclo 2006 del Programa. Posteriormente estas cifras se rectificaron y complementaron tras la aplicación telefónica del cuestionario estructurado a la totalidad de las trabajadoras informadas como insertas laboralmente. Si bien es cierto la validez de la aplicación telefónica de cuestionarios estructurados ha sido cuestionada en el ámbito de la investigación social, en este caso se justifica por 4 razones:

- i) El llevar a cabo una investigación de manera individual limita tanto por razones económicas como de tiempo las posibilidades del trabajo de campo. En este sentido, la aplicación telefónica del cuestionario permitió abarcar la totalidad de los casos en un corto periodo de tiempo (dos meses).
- ii) Se contaba con un listado completo de las Trabajadoras Comunitarias que se insertaron laboralmente, de las cuales en un 98% de los casos existía la posibilidad de contacto telefónico.
- iii) El tema sobre el cual trata el cuestionario forma parte de la experiencia reciente de las personas entrevistadas, lo cual facilitó su realización.
- iv) Se trata de un cuestionario relativamente breve cuya aplicación dura en promedio 5 minutos.

IV.4.2. Fase cualitativa: entrevistas semi-estructuradas

Para esta fase de la investigación se ha optado por la técnica de entrevista semi-estructurada diferenciada para cada uno de los informantes: dirección del programa, coordinadores de equipos ejecutores, trabajadores comunitarios y empleadores. La elaboración de la pauta de entrevista se realizó en función de la operacionalización de las dimensiones y tópicos a investigar⁹.

IV.5. Procedimientos de análisis de datos

Se realizaron tres tipos de análisis dependiendo de la fase de la investigación. En la primera fase se analizó la información secundaria respecto a las cifras de inserción laboral entregada por los Equipos Co-ejecutores, para posteriormente analizar los resultados del Catastro de Inserción

⁹ Ver Anexo 3: Operacionalización fase cualitativa de la investigación.

Laboral. En la segunda fase de la investigación se realizaron los análisis de los datos cualitativos generados a partir de las entrevistas.

IV.5.1. Análisis de información secundaria

Se trata fundamentalmente de la revisión y análisis de los Informes Finales entregados por los Equipos Co-ejecutores al final del ciclo 2006 del Programa Servicios Comunitarios. En primer lugar, se buscó obtener información de la inserción laboral del Programa en términos generales para cual se llenó el siguiente cuadro:

Equipo Co-ejecutor	Servicio	Total de TT.CC.	Total y porcentaje de inserción laboral (Total y %)	Descripción de la inserción laboral (Total y %)
			- Número de TT.CC. que han encontrado trabajo en la misma área de desempeño al interior del Programa. - % del total de trabajadoras.	- Área educación: - Área vivienda y habitabilidad: - Área salud:

En segundo lugar, se buscó información específica para cada una de las áreas de servicios (salud, educación y vivienda-habitabilidad) diferenciando por Equipos Co-ejecutores, para lo cual se llenó el siguiente cuadro:

Equipo Co-Ejecutor	Servicio	Total de TT.CC.	% de inserción laboral	Descripción de la inserción laboral	Otros antecedentes
Total					

IV.5.2. Análisis de datos cuantitativos generados a partir de cuestionario estructurado aplicado telefónicamente

Se realizaron análisis descriptivos univariados y bivariados tomando como referencia las principales dimensiones de la investigación. Los resultados de estos análisis se presentan tanto a nivel general del Programa, como a nivel de áreas de trabajo, de manera tal de poder realizar comparaciones descriptivas entre ellas. El análisis de los datos cuantitativos se realizó a través del programa computacional SPSS.

IV.5.3. Análisis datos cualitativos generados a partir de entrevistas

Los datos cualitativos se analizaron mediante la técnica de “análisis de contenido” considerando los siguientes procedimientos:

- El análisis de los datos generados presupuso procesamiento de éstos. En este caso supuso específicamente el paso del discurso al texto por medio de la transcripción de las entrevistas realizadas.
- Predefinición tentativa de las categorías de análisis¹⁰.
- Reconstrucción de la lógica subyacente al conjunto del relato de un entrevistado, lo cual sirvió como referente para asegurar que los análisis posteriores y los modelos generales que surgen de ellos no distorsionen el sentido original de cada relato.
- **Análisis descriptivo de los datos.** Esta tarea permitió la reducción y segmentación de los datos en unidades en función del tema abordado. El análisis descriptivo supuso dos tareas complementarias. Primero la **categorización** o clasificación conceptual de las unidades cubiertas por un mismo tópico, y luego la **codificación** que corresponde a la operación concreta a través de la cual se le asignó a cada unidad un código propio de la categoría en la que fue incluida. Se trabajó con dos tipos de categorías, las predefinidas a partir del marco conceptual y de los objetivos y preguntas de investigación, y que se encuentran contenidas en las pautas de entrevistas, y con categorías que surgieron del mismo análisis de los datos (codificación abierta). Para llevar a cabo el análisis descriptivo de los datos cualitativos se utilizó el programa computacional QSR Nvivo.
- **Análisis relacional.** A partir de este análisis se establecieron relaciones entre los diferentes contenidos surgidos del análisis descriptivo. Se distinguieron dos etapas. La primera etapa se denomina **codificación axial**, la cual consistió en la generación de modelos comprensivos sobre las principales categorías de análisis propuestas en la investigación. La segunda etapa se denomina **codificación selectiva**, la cual consistió en la construcción de modelos comprensivos generales capaces de articular los significados y dinámicas representadas en torno a las dimensiones axiales. Ambos procesos de análisis implicaron una transformación de los datos a fin de alcanzar las conclusiones del estudio. Los resultados que se presentan en el siguiente capítulo corresponden precisamente a esta fase del análisis, principalmente a los resultados de la codificación axial.

¹⁰ Ver Anexo 8: Códigos de análisis de datos cualitativos.

CAPÍTULO V: PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS

Los resultados de la investigación se presentan en dos secciones. En la primera sección (V.1.) se presentan los resultados de la fase cuantitativa de la investigación, correspondiente a las cifras estimadas de inserción laboral de las trabajadoras que participaron en el ciclo 2006 del Programa Servicios Comunitarios y la caracterización general de estas trabajadoras y de su experiencia de inserción laboral. En la segunda sección (V.2.) se presentan los resultados de la fase cualitativa de la investigación poniendo énfasis en tres dimensiones de análisis: (i) la relación entre el Programa Servicios Comunitarios y los procesos de generación de competencias de empleabilidad e inserción laboral; (ii) la experiencia de inserción laboral de las trabajadoras desde la perspectiva de los recursos y activos utilizados y las estrategias implementadas; y (iii) el funcionamiento del mercado de trabajo en servicios sociales a la comunidad en tanto estructura de oportunidades para acceder al bienestar social.

V.1. Los resultados cuantitativos del proceso de inserción laboral

Se consideraron dos estrategias para lograr describir y caracterizar los resultados de inserción laboral de las trabajadoras que participaron en el ciclo 2006 del Programa Servicios Comunitarios. La primera de estas estrategias consistió en recoger información directa de los Equipos Co-ejecutores a través de la revisión de los Informes Finales presentados por éstos, la posterior solicitud de confirmación y revisión de esa información, y finalmente la revisión de esa información a través de la aplicación de un cuestionario estructurado. Los resultados de estos análisis se presentan en la sub-sección V.1.1.

La segunda estrategia consistió en profundizar la información ya recogida por medio de la aplicación telefónica de un cuestionario estructurado que permitiera elaborar una caracterización de las Trabajadoras Comunitarias que de acuerdo a la información entregada por los Equipos Co-ejecutores se habían insertado laboralmente con posterioridad al Programa. Los resultados de estos análisis se presentan en la sub-sección V.1.2.

V.1.1. Resultados de inserción laboral según información de Equipos Co-ejecutores

La revisión de los Informes Finales presentados por los Equipos Co-ejecutores permitió un primer acercamiento a los resultados de inserción laboral. Sin embargo, una lectura adecuada de esta información requiere tener en cuenta las siguientes consideraciones:

- Estos resultados se basan en la información recopilada por los Equipos Co-ejecutores entre los meses de enero y abril de 2007, es decir, a 4 meses de haber finalizado el ciclo programático 2006. Es importante tener en cuenta este antecedente ya que muchos Equipos Co-ejecutores recomiendan completar esta información con posterioridad.
- La revisión de los Informes Finales da cuenta de ciertos vacíos de información, ya que algunos Equipos Co-ejecutores (ONG PIIE y ONG Canelo de Nos) no presentan la información relativa a la inserción laboral de las trabajadoras.
- Se consideran tres estrategias de inserción laboral: empleo dependiente, autoempleo y gestión de proyectos.
- En algunos casos no se especifica si la inserción laboral de la trabajadora se da en una actividad igual o similar en la que se le capacitó y ejerció en el Programa o en una actividad diferente.
- Tras la aplicación del Catastro de Inserción Laboral estas cifras experimentaron leves modificaciones ya que se identificaron casos de trabajadoras que aparecían como insertas laboralmente pero que en realidad no lo estaban por diversas circunstancias (por ejemplo el caso de trabajadoras que habiendo encontrado empleo no pudieron realizarlo por problemas familiares).

Los resultados que se presentan a continuación corresponden a las cifras finales de inserción laboral tras los tres procesos de recolección de información: (i) revisión de Informes Finales, (ii) confirmación de esta información y (iii) aplicación telefónica del cuestionario estructurado. Estas cifras incluyen a las trabajadoras que no pudieron ser contactadas telefónicamente para aplicarles el cuestionario.

El resultado general indica que un 19,3% de las trabajadoras que participaron en el ciclo 2006 del Programa Servicios Comunitarios se habían logrado insertar laboralmente. Sin embargo, esta cifra esconde las diferencias por áreas de trabajo, las cuales en el caso del área salud alcanzan al 27,3% de las trabajadoras, en el área educación al 14,3% de las trabajadoras y el área vivienda-habitabilidad sólo el 6,2% de las trabajadoras. Se podría plantear como hipótesis explicativa de estas diferencias el distinto nivel de desarrollo del mercado laboral en servicios comunitarios en cada una de estas áreas.

Cuadro 14
Resultados totales de inserción laboral

Equipos Co-ejecutores	Servicios	Total TT.CC.	Inserción laboral	Inserción laboral por área
- 13 ONGs - 1 Servicio Público (SSMN)	25 servicios	1333	257 TT.CC. se han insertado laboralmente, que representan un 19,3 % del total de trabajadoras	- Área salud: 27,3% - Área educación: 14,3% - Área vivienda-habitabilidad: 6,2%

A continuación se prestan los resultados de inserción laboral desagregados por área de trabajo, Equipo Co-ejecutor y servicio prestado. Las cifras más altas de inserción laboral las presenta el área salud, con un 27,3% de las Trabajadoras Comunitarias. En gran parte este importante nivel de inserción laboral se explica a partir de las experiencias positivas desarrolladas por algunos Equipos Co-ejecutores, como por ejemplo Hogar de Cristo (Región Metropolitana y Valparaíso), Rodelillo, y sobre todo al Servicio de Salud Metropolitano Norte (SSMN).

El caso del SSMN reviste especial importancia, ya que la mitad de las trabajadoras se encuentran con empleo una vez finalizada su participación en el Programa Servicios Comunitarios. Sin embargo, reconocemos en esta experiencia una estrategia particular de inserción laboral, distinta a la desarrollada por el resto de los Equipos Co-ejecutores, y que consiste fundamentalmente en la mantención en sus labores del 50% de las trabajadoras cambiando únicamente la figura del empleador. A esta estrategia se le denominó en esta investigación como “continuidad laboral” y no como inserción laboral. Esta estrategia de “continuidad laboral” pone de relieve la importancia que la figura de la Asistente Comunitaria en salud (como se denomina a las Trabajadoras Comunitarias en el SSMN) está adquiriendo en el ámbito de la salud pública, y del nuevo espacio de empleo que se abre desde el sector público para los servicios sociales a la comunidad.

Si excluimos de los resultados de inserción laboral el caso del SSMN las cifras para el área salud alcanzan el 14,8%, cifra muy similar a la que se obtiene en el área educación.

Cuadro 15
Inserción laboral de TT.CC. área salud

Equipo Co-ejecutor	Servicio	Total TT.CC.	Total inserción	Porcentaje inserción
Hogar de Cristo (R.M.)	Atención y cuidado de Adulto Mayor	46	20	43,5%
Hogar de Cristo (V Región)	Promoción envejecimiento saludable	59	18	18%
	Atención y cuidado de Adulto Mayor	41		
Territorio Sur (V Región)	Promoción de Estilos de Vida Saludable	50	4	8%
Rodelillo	Atención y cuidado de Adulto Mayor	38	12	31,6%
Sedej	Atención y cuidado de Adulto Mayor	38	0	0%
Ceppac	Atención y cuidado de Adulto Mayor	40	19	23,8%
	Promoción de Alimentación Saludable	40		
Canelo de Nos	Atención y cuidado de Adulto Mayor	35	0	0%
Domos	Primer Apoyo y Prevención de Violencia Doméstica	70	17	24,3%
SSMN	Atención y cuidado de Adulto Mayor	150	76	51%
Total		607	166	27,3%

En el área educación la inserción laboral alcanzó a un 14,3% de las trabajadoras, destacándose en particular el caso de ONG Ceanim que alcanzó un 34% de inserción laboral.

Cuadro 16
Inserción laboral de TT.CC. área educación

Equipo Co-ejecutor	Servicio	Total TT.CC.	Total inserción	Porcentaje inserción
Ceanim	Animación y cuidado infantil	100	34	34%
Cordillera	Apoyo escolar y desarrollo cultural	64	12	18,8%
Fundación Miguel Kast	Cuidado, formación y recreación de niños	44	7	16%
Sedej	Cuidado y refuerzo escolar (Lo Espejo)	40	17	19,5%
	Cuidado y refuerzo escolar (Padre Hurtado)	47		
Cotra	Animación infantil y estimulación temprana	30	7	7%
	Apoyo escolar	47		
	Radio comunitaria	3		
	Biblioteca comunitaria	20		
PIIE	PRO.PO.N.G.A	15	4*	2,4%
	PRIMAH	155		
Total		565	81	14,3%

Por último, el **área vivienda-habitabilidad** es la que presenta las cifras más bajas de inserción laboral con sólo un 6,2% de las trabajadoras. Esta cifra reflejaría los problemas de inserción laboral que experimentan las trabajadoras frente a mercados laborales que presentan una baja demanda. De hecho los casos informados como insertos laboralmente en los Informes Finales por parte de ONG Canelo de Nos finalmente se tratan de gestión de proyectos sociales sin remuneración, por lo tanto, son casos que no se pueden considerar como inserción laboral propiamente tal.

* Se debe recordar que la ONG PIIE no confirmó sus resultados de inserción laboral. Estos 4 casos son los que aparecían informados en el Informe Final del ciclo 2006.

Cuadro 17
Inserción laboral de TT.CC. área vivienda-habitabilidad

Equipo Co-ejecutor	Servicio	Total TT.CC.	Total inserción	Porcentaje inserción
Cordillera	Administración y animación de condominios de vivienda social	26	5	19,2%
Rodelillo	Manejo integral de programas habitacionales	40	5	12,5%
Canelo de Nos	Reciclaje y limpieza del medio ambiente	65	0	0%
Territorio Sur (V región)	Promoción de una Cultura de Entornos en asentamientos humanos Vulnerables	30	0	0%
Total		161	10	6,2%

V.1.2. Caracterización de los procesos de inserción laboral

A continuación se presenta la caracterización de los procesos de inserción laboral en base a los resultados del cuestionario estructurado aplicado telefónicamente a las trabajadoras que de acuerdo a la información aportada por los Equipos Co-ejecutores se habían insertado laboralmente. Estos análisis se realizaron sobre la base de los casos exitosamente contactados (134 casos). Los resultados se presentan tanto a nivel general como desagregados según áreas de trabajo (salud, educación y vivienda-habitabilidad), y en los casos que parezca relevante según Equipo Co-ejecutor. Las dimensiones de análisis consideradas fueron las siguientes:

- Descripción general de los casos sobre los cuales se realizan los análisis (sub-sección V.1.2.1).
- Características generales de las Trabajadoras Comunitarias (sub-sección V.1.2.2).
- Características del proceso de inserción laboral (sub-sección V.1.2.3).
- Características del empleo posterior al Programa Servicios Comunitarios (sub-sección V.1.2.4).

V.1.2.1. Descripción general de los casos sobre los que se realizan los análisis

A continuación se presenta la distribución por área de trabajo y por Equipos Co-ejecutores de las 134 Trabajadoras Comunitarias sobre las cuales se realizaron los análisis de caracterización de la inserción laboral. De acuerdo a los datos presentados en el cuadro 18 podemos señalar que los porcentajes que cada área de trabajo aporta al total de trabajadoras que se han insertado laboralmente prácticamente se mantienen en relación a los resultados de inserción laboral presentados en la sección anterior. Así por ejemplo, se mantiene la similitud de porcentajes de inserción laboral entre las áreas salud (47%) y educación (46,3%).

Cuadro 18
Trabajadoras Comunitarias por áreas de trabajo

	Cantidad de T.T.CC.	Porcentaje respecto al total
Salud	63	47%
Educación	62	46,3%
Vivienda - Habitabilidad	9	6,7%
Total	134	100%

En el cuadro 19 se presentan los porcentajes que cada Equipo Co-ejecutor aporta al total de Trabajadoras Comunitarias que se han insertado laboralmente. El principal aporte corresponde a la ONG Ceanim con un 20,9%, seguido por un grupo de Equipos Co-ejecutores que aportan entre el 9% y el 12% (Cordillera, Domos, Hogar de Cristo (R.M.), Rodelillo, Ceppac y Sedej). Por último, se puede distinguir un grupo de 4 Equipos Co-ejecutores que aportan entre el 2% y el 6% de las trabajadoras (Hogar de Cristo (V región), Fundación Miguel Kast, Territorio Sur y Cotra).

Cuadro 19
Trabajadoras Comunitarias por Equipo Co-ejecutor

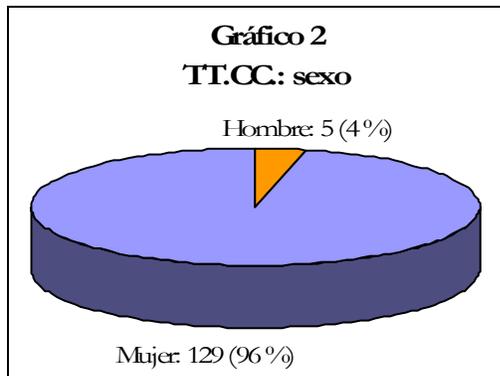
Equipo Co-ejecutor	Cantidad de T.T.CC.	Porcentaje
Ceanim	28	20,9%
Hogar de Cristo (RM)	17	12,7%
Cordillera	16	11,9%
Rodelillo	14	10,4%
Ceppac	14	10,5%
Sedej	13	9,7%
Domos	12	9%
Hogar de Cristo (V)	8	6%
Miguel Kast	6	4,5%
Cotra	3	2,2%
Territorio Sur	3	2,2%
Total	134	100%

V.1.2.2. Caracterización de las Trabajadoras Comunitarias que se insertaron laboralmente

Se utilizaron 5 variables para caracterizar a las Trabajadoras Comunitarias sobre las cuales se realizan los análisis de inserción laboral: sexo, edad, estado civil, nivel educacional, situación laboral antes de trabajar en el Programa Servicios Comunitarios y experiencia laboral previa. A partir de estas

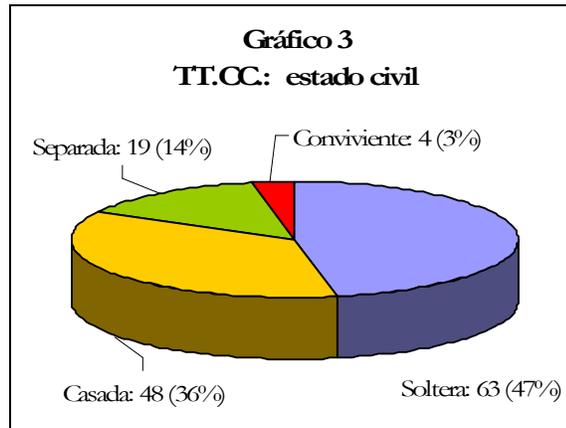
variables se pretendió elaborar un perfil descriptivo de los recursos y activos con que contaban las trabajadoras para enfrentar el proceso de inserción laboral.

Tal como se presenta en el gráfico 2 un 96% de estas trabajadoras son mujeres y sólo un 4% son hombres.



En relación a las **edades** de estas trabajadoras se puede señalar que van desde los 19 años hasta los 61 años. El promedio de edad se ubica en los 34 años con una desviación estándar de 10 años. Analizando de manera independiente cada una de las áreas de trabajo, los promedios de edad son más altos en el caso de las trabajadoras del área salud (37 años), seguidas por las trabajadoras del área vivienda-habitabilidad (32 años), y finalmente las trabajadoras del área educación (31 años).

Otra de las variables utilizadas para caracterizar a las Trabajadoras Comunitarias que se han insertado laboralmente fue su **estado civil**. El supuesto que justifica la utilización de esta variable se basa en que la estrategia de inserción laboral que ponga en práctica cada trabajadora está relacionada con la estructura o composición de su hogar, la cual se puede comportar ya sea como un activo o como una barrera para aprovechar las oportunidades de acceso al empleo. De acuerdo a los resultados del catastro, y tal como se presenta en el gráfico 3, cerca de la mitad (47%) de las trabajadoras se encuentran solteras y un 36% casada. El resto de trabajadoras se distribuye entre separada (14%) y conviviente (3%).



En el cuadro 20 se presentan los datos del estado civil de las trabajadoras que se insertaron laboralmente desagregado por el área de trabajo.

Cuadro 20
Estado civil de las TT.CC. según área de trabajo

	Área Salud	Área Educación	Área Vivienda-Habitabilidad
Casada	37%	32%	56%
Soltera	44%	51%	33%
Separada	14%	15%	11%
Conviviente	5%	2%	--
	100%	100%	100%

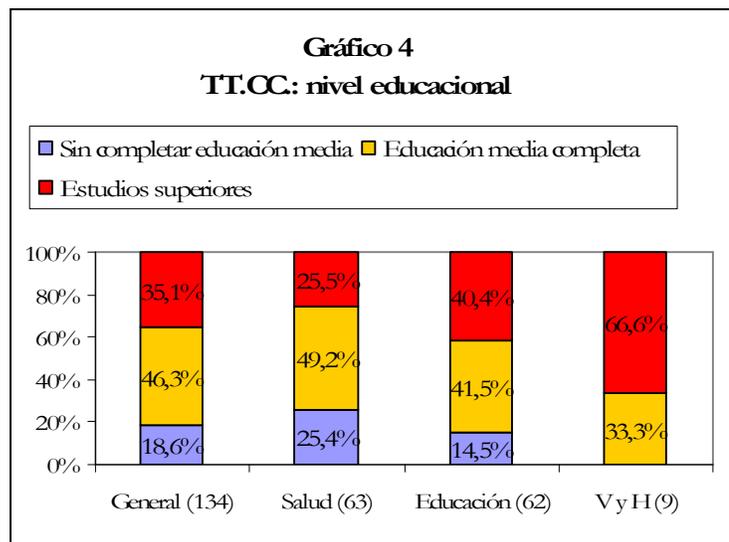
Tal como planteo anteriormente, el objetivo de la caracterización de las Trabajadoras Comunitarias que se han insertado laboralmente es dar cuenta de los recursos o activos con que éstas cuentan y que influyen en su inserción laboral una vez terminada su participación en el Programa Servicios Comunitarios. Tomando en cuenta este objetivo se consideró relevante medir tres variables al respecto: **nivel educacional, experiencia laboral y situación laboral de las trabajadoras antes del Programa.**

En el cuadro 21 se presenta la distribución de las trabajadoras en las distintas categorías de **nivel educacional**. A partir de estos datos podemos señalar que un 18,6% de las trabajadoras sobre las cuales se realiza este Catastro no han completado su educación media, un 46,3% presenta como último nivel educacional la educación media completa, y finalmente un 35,1% de las trabajadoras han realizado algún estudio de nivel superior (técnico o universitario).

Cuadro 21
Nivel educacional de las TT.CC.

	Cantidad de TT.CC.	Porcentaje
Educación Básica incompleta	1	0,7%
Educación Básica completa	4	3%
Educación Media Científico-Humanística incompleta	16	11,9%
Educación Media Científico-Humanística completa	40	29,9%
Educación Media Técnica Profesional incompleta	4	3%
Educación Media Técnica Profesional completa	22	16,4%
Centro de Formación Técnica incompleta (sin título)	4	3%
Centro de Formación Técnica completa (con título)	8	6%
Instituto Profesional incompleta (sin título)	4	3%
Instituto Profesional completa (con título)	5	3,7%
Educación Universitaria incompleta (sin título)	18	13,4%
Educación Universitaria completa (con título)	8	6%
Total	134	100%

En el gráfico 4 se presenta el nivel educacional de las trabajadoras tanto a nivel general como por áreas de trabajo, considerando tres categorías: educación media incompleta o menos, educación media completa y estudios de educación superior (técnica o universitaria).



En relación a la **experiencia laboral** con la que contaban las trabajadoras que se han insertado laboralmente podemos señalar, tal como se muestra en el gráfico 5, que más del 91% de las

encuestadas contaban con algún tipo de experiencia laboral, aunque ésta no necesariamente estuviera relacionada con el oficio que realizó en el Programa Servicios Comunitarios. Este dato está indicando que para la gran mayoría de las trabajadoras el Programa Servicios Comunitarios no representó su primera experiencia de trabajo, sino más bien la posibilidad de revincularse con el mercado del trabajo.



La última variable utilizada para caracterizar a las trabajadoras que se han insertado laboralmente es la **situación laboral en que se encontraban antes de trabajar en el Programa Servicio Comunitario (2006)**. Las opciones de respuesta representan las distintas situaciones en que se podían encontrar las trabajadoras. Tal como se presenta en el cuadro 22 las principales situaciones laborales en que se encontraban las trabajadoras, tanto a nivel general como por áreas de trabajo eran: *cesante y buscando trabajo* y *trabajando*.

Cuadro 22
Situación laboral de las TT.CC. antes de participar en el PSC

		Área de trabajo			Total
		Salud	Educación	Vivienda-Habitabilidad	
Situación laboral antes de trabajar en el PSC	Cesante y buscaba trabajo	63,5%	71%	88,9	68,7%
	Trabajando	20,6%	17,7%	11,1%	18,7%
	Dueña de casa	12,7%	6,5%	--	9%
	Buscando trabajo por primera vez	1,6%	1,6%	--	1,5%
	Estudiante	--	3,2%	--	1,5%
	Cesante y no buscaba trabajo	1,6%	--	--	0,7%
	Total	63 (100%)	62 (62%)	9 (100%)	(100%)

V.1.2.3. Características del proceso de inserción laboral

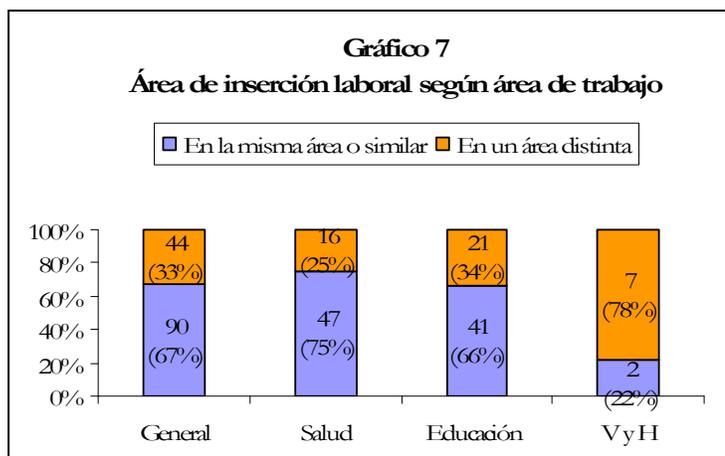
La primera variable analizada es el **área de de inserción laboral**. A partir del análisis de esta variable se buscó conocer si la inserción laboral se produjo en una actividad igual o similar a la desarrollada en el Programa Servicios Comunitarios o bien en una actividad totalmente distinta. Esta variable es interesante de indagar en la medida que está hablando de la sostenibilidad de los servicios ejecutados en las distintas áreas de trabajo y de la perspectiva de empleabilidad e inserción laboral que estos han desarrollado.

El primer dato al respecto (gráfico 6) indica que un 67% de las trabajadoras que se incluyeron en la elaboración de este Catastro se insertaron laboralmente en una actividad igual o similar a la que realizaron en el Programa Servicios Comunitarios, mientras que un 33% se insertó laboralmente en una actividad totalmente distinta.



Con el objeto de profundizar este análisis se cruzó la variable **área de inserción laboral** con dos variables centrales en la ejecución del Programa: **área de trabajo** y **Equipo Co-ejecutor**. Los resultados de estos cruces de variables relativizan algunos de los resultados de inserción laboral y nos permiten indagar en las especificidades de éstos.

En el gráfico 7 se presenta la variable **área de inserción laboral** según las **áreas de trabajo del Programa**. A partir de estos datos se puede señalar que las áreas de salud y educación son las que presentan mayores perspectivas de inserción laboral, en la medida que respectivamente un 75% y un 66% de las trabajadoras que se han insertado laboralmente lo han hecho en una actividad igual o similar a la que desarrollaron en el Programa Servicios Comunitarios. Una situación totalmente distinta se aprecia con el área vivienda-habitabilidad, en la cual sólo un 22% de las trabajadoras que se han insertado laboralmente lo han hecho en una actividad igual o similar a la que desarrollaron en el Programa Servicios Comunitarios.



Este mismo análisis se realizó para los distintos Equipos Co-ejecutores y da cuenta de las particularidades con que se ha dado en cada caso los procesos de inserción laboral de las Trabajadoras Comunitarias. Sin embargo, estos datos se deben interpretar teniendo en cuenta dos limitaciones. La primera es la limitación general de esta fase del estudio y dice relación con que se está trabajando sobre la base de la información entregada por los mismos Equipos Co-ejecutores acerca de las trabajadoras que se insertaron laboralmente, pudiendo darse el caso de que algunos de los Equipos Co-ejecutores sólo hayan informado a las trabajadoras que se han insertado en una actividad igual o similar a la realizada durante el Programa, mientras que otros hayan informado acerca de todas las trabajadoras que hayan realizado alguna actividad laboral independiente de las

características de ésta. La segunda limitación tiene que ver con que estos datos se deben relativizar con los totales de inserción laboral por Equipo Co-ejecutor, en este sentido no es lo mismo en términos del análisis un 100% de un total de 6 que un 93% de un total de 27.

En el cuadro 23 se presentan las frecuencias y porcentajes en que se distribuyen las trabajadoras insertas laboralmente de cada Equipo Co-ejecutor de acuerdo a si esta inserción laboral se ha producido en una actividad igual o similar a la desarrollada en el Programa Servicios Comunitarios o en una actividad totalmente distinta. Los casos más interesantes corresponden a los Equipos que ejecutaron servicios en las áreas de salud y educación, dentro de las cuales sobresalen los siguientes casos:

- **ONG Ceanim** (educación) que en términos absolutos tiene la mayor cantidad de trabajadoras insertas laboralmente (27 trabajadoras), de las cuales un 93% se han insertado en la misma área.
- **ONG Domos** (salud) que ejecutando un servicio innovador en la temática de Primer Apoyo y Prevención de Violencia Doméstica ha alcanzado un importante resultado de inserción laboral (12 trabajadoras que representan un 24,3% del total de trabajadoras), con un 92% de estas inserciones laborales en una actividad igual o similar a la realizada en el Programa Servicios Comunitarios.
- **Fundación Miguel Kast** (educación) que presenta un 100% de las inserciones laborales en una actividad igual o similar a la realizada durante el Programa Servicios Comunitarios. Sin embargo, sus resultados de inserción laboral son más bien bajos, alcanzando sólo el 16% de sus trabajadoras.
- **Hogar de Cristo** (R.M. y Región de Valparaíso) que presentan respectivamente un 76% y un 88% de sus inserciones laborales en una actividad igual o similar a la desarrollada en el Programa Servicios Comunitarios.

Cuadro 23
Área de inserción laboral según Equipo Co-ejecutor

	En la misma área o similar	En un área distinta
Ceanim	26 (93%)	2 (7%)
Cordillera	6 (38%)	10 (62%)
Cotra	1 (33%)	2 (67%)
Domos	11 (92%)	1 (8%)
Hogar de Cristo RM	14 (82%)	3 (18%)
Hogar de Cristo V	7 (88%)	1 (12%)
Miguel Kast	6 (100%)	0 (0%)
Rodelillo	6 (43%)	8 (57%)
Territorio Sur	2 (67%)	1 (33%)
Ceppac	8 (64%)	6 (36%)
Sedej	3 (23%)	10 (77%)
Total	90 (67%)	44 (33%)

Otra de las variables consideradas para caracterizar el proceso de inserción laboral de las Trabajadoras Comunitarias fue la **incidencia del Programa Servicios Comunitarios en el proceso de búsqueda y obtención de empleo**. Para indagar sobre esta variable se les consultó a las trabajadoras acerca de cuál de los aspectos del Programa había sido más importante en su experiencia de inserción laboral.

Tal como se presenta en el cuadro 24 de acuerdo a la opinión de las trabajadoras que se han insertado laboralmente, los aspectos considerados más relevantes en su experiencia de inserción laboral son: la capacitación en el oficio (34,6%) y la experiencia acumulada en el trabajo (23,9%) que en conjunto suman el 58,5% de las respuestas. Estos datos indican que para las trabajadoras los aspectos más relevantes tienen que ver con la generación de capacidades y competencias, tanto en el plano teórico (capacitaciones) como en el plano práctico (experiencia acumulada en el trabajo).

Mientras tanto un 14,2% de las trabajadoras señalan que el aspecto que más facilitó su inserción laboral fueron las relaciones sociales y contactos que generó a raíz de su participación en el Programa. Así mismo un 13,5% de las trabajadoras señalan que ninguno de los aspectos del Programa fue particularmente importante en su proceso de inserción laboral. Finalmente, sólo un 7,5% de las trabajadoras señalan que el aspecto más importante en su proceso de búsqueda y obtención de empleo fueron las certificaciones de las capacitaciones que recibieron en el Programa.

Cuadro 24
Aspecto más importante del PSC para insertarse laboralmente

	Frecuencia de respuesta	Porcentaje
Capacitación en oficio	46	34,6%
Capacitación socio-laboral	5	3,7%
Certificación de capacitaciones recibidas	10	7,5%
Experiencia acumulada en el trabajo	32	23,9%
Relaciones y contactos generados a partir del trabajo	19	14,2%
Todos estos aspectos fueron igual de importantes	4	3%
Ningún aspecto fue importante	18	13,4%
Total	134	100%

Por último, se caracterizó el proceso de inserción laboral a partir de la existencia de **redes sociales y/o institucionales que hayan facilitado tal proceso**. Lo que se buscó fue conocer a partir de la opinión de las trabajadoras la manera de entender la búsqueda y obtención de un empleo, ya sea como un proceso basado fundamentalmente en las capacidades y esfuerzo individual o bien fundamentado en un marco de redes sociales (débiles o fuertes). La pregunta utilizada para indagar en este tema fue la aplicada en la encuesta Casen y que se formula de la siguiente manera: ¿Además de su propio esfuerzo, gracias a quién o quiénes cree usted que consiguió su actual empleo? Por su parte las categorías de respuesta se adaptaron al contexto del Programa Servicios Comunitarios, incorporando las opciones: *Otra Trabajadora Comunitaria* y *ONG o Institución en la que trabajó*. Además se incorporó la opción *Sólo esfuerzo individual*.

Tal como se señala en el cuadro 24 el actor considerado por las trabajadoras como más relevante en el proceso de inserción laboral fue la *ONG o Institución en la que trabajó* durante su participación en el Programa Servicios Comunitarios, alcanzando más del 48,5% de los casos. Para estas trabajadoras los miembros del equipo ejecutor se constituyeron en importantes fuentes de información acerca de puestos de trabajo disponibles o bien les facilitaron la vinculación con otros programas desarrollados por las mismas instituciones.

Con un porcentaje mucho menor aparece la categoría *Amigos o vecinos*, con un 16,4% de los casos. Es importante considerar que el 55% de las trabajadoras que responden esta opción corresponden a trabajadoras que se insertaron en un área totalmente distinta a la desarrollada en el Programa

Servicios Comunitarios, constituyéndose en la opción de respuesta más importante para esta categoría de inserción laboral.

Finalmente, un 15,7% de las trabajadoras señalan que la obtención de su empleo se basó *Sólo en su esfuerzo individual*. De estos 21 casos 14 corresponden a trabajadoras que se insertaron laboralmente en una actividad igual o similar a la desarrollada en el Programa Servicios Comunitarios.

Cuadro 25
Red social más importante en la búsqueda y obtención de empleo (Respuesta única)

	Frecuencia de respuesta	Porcentaje
Familiares	4	3%
Amigos o vecinos	22	16,4%
Otras Trabajadoras Comunitarias	5	3,7%
ONG o Institución en la que trabajó	65	48,5%
Municipio	9	6,7%
Agencia de empleo	1	0,7%
Otro	7	5,2%
Sólo esfuerzo individual	21	15,7%
Total	134	100%

V.1.2.4. Características del empleo posterior al Programa Servicios Comunitarios

La caracterización del empleo posterior se realizó a partir de las siguientes variables: **tipo de empleo, relación contractual, duración, posibilidades de capacitación y sueldo recibido.**

Cuando hablamos de **tipo de empleo** no nos referimos al tipo de relación contractual entre trabajador y empleador, sino más bien a la manera en que la Trabajadora Comunitaria ejerce su oficio, lo cual puede traslaparse con el tipo de relación contractual. Considerando las estrategias posibles de inserción laboral que se contemplan en el diseño del Programa Servicios Comunitarios es posible que estos empleos sean: *dependiente* (la trabajadora ejerce su empleo o presta su servicio por intermedio de un empleador), *autoempleo o trabajo por cuenta propia* (la trabajadora ejerce su oficio de manera independiente, sin la intermediación de un empleador) y *gestión y ejecución de proyectos*.

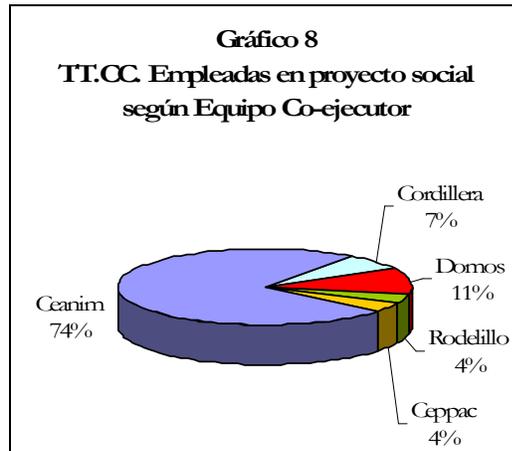
Tal como se presenta en el cuadro 26 de las trabajadoras que respondieron este cuestionario el 91% se insertó laboralmente en un empleo dependiente, mientras que un 9% de éstas lo hicieron en un

empleo por cuenta propia. Como se puede observar no hubo ninguna trabajadora que se haya insertado laboralmente a través de la gestión y ejecución de proyectos. Tal como se señaló anteriormente, hay 3 casos de trabajadoras que gestionaron y ejecutaron proyectos social-comunitarios, sin embargo no recibieron ninguna remuneración por estos trabajos, por lo cual quedan fuera de la categoría de inserción laboral.

Cuadro 26
Tipo de empleo en que se han insertado las TT.CC.

	Cantidad de TT.CC.	Porcentaje
Empleo dependiente	122	91%
Autoempleo o trabajo por cuenta propia	12	9%
Total	134	100%

Continuando con el análisis de los resultados de la variable tipo de empleo hay dos datos interesantes de resaltar. El primero es que de las 12 Trabajadoras Comunitarias que se insertaron laboralmente a través de un trabajo por cuenta propia, 11 de ellas pertenecen al área salud, específicamente al servicio de cuidado de adulto mayor. El segundo es que de las 122 trabajadoras que se insertaron en un empleo dependiente un 22% (27 trabajadoras) lo hicieron a través de su participación en la ejecución de un proyecto social con plazo fijo de término y que ejecutan ONGs o Instituciones públicas locales. A su vez de estas 27 trabajadoras que se insertaron laboralmente en un proyecto social, más del 71% corresponden a trabajadoras de ONG Ceanim (área educación), las cuales se incorporaron al Programa de Desarrollo Integral Temprano (DIT) que ejecuta esta misma institución. Tal como se presenta en el gráfico 8 en más del 70% de los casos las trabajadoras que se insertaron laboralmente a través de la ejecución de un proyecto social pertenecen a la ONG Ceanim (servicio de educación).

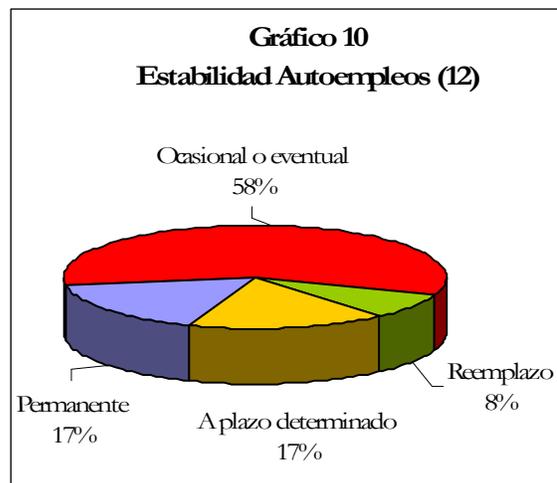
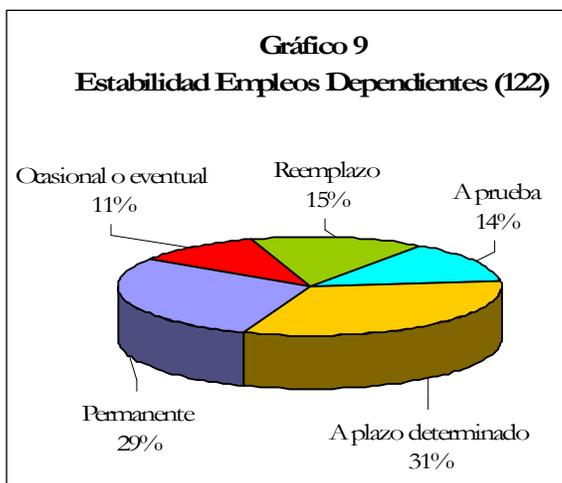


Otra dimensión relevante para caracterizar el tipo de empleo en el cual se insertaron las Trabajadoras Comunitarias es la **estabilidad del empleo**. Como se puede observar en la cuadro 27 hay dos opciones de respuesta que agrupan las mayores frecuencias: *A plazo determinado* (30,6%) y *Permanente* (27,6%). Las categorías *A prueba*, *Reemplazo* y *Ocasional o eventual* presentan porcentajes de respuesta que van entre el 12,7% y el 14,9%.

Cuadro 27
Estabilidad del empleo

	Cantidad de TT.CC.	Porcentaje
Permanente	37	27,6%
Ocasional o eventual	20	14,9%
Reemplazo	19	14,2%
A prueba	17	12,7%
A plazo determinado	41	30,6%
Total	134	100%

Un dato interesante es que más del 95% de las trabajadoras que señalan como respuesta las categorías *A plazo determinado* y *Permanente* se han insertado en un empleo de tipo dependiente. Por otra parte, del total de trabajadoras que se han insertado laboralmente en un empleo por cuenta propia o autoempleo (12 trabajadoras) más del 58% (7 trabajadoras) lo han hecho en un empleo de carácter *ocasional o eventual*. A partir de estos datos es posible concluir que los empleos dependientes presentan un mayor nivel de estabilidad del empleo en comparación con los empleos por cuenta propia. Estos datos se presentan en los siguientes gráficos:



Otra de las variables que se utilizó para caracterizar el empleo de inserción laboral fue el **tipo de relación contractual** que la trabajadora estableció con su nuevo empleador (para el caso de empleo dependiente) o con el usuario del servicio (para el caso de empleo por cuenta propia). En el cuadro 28 se presentan los resultados generales de esta variable.

Cuadro 28
Relación contractual con empleador o usuario

	Cantidad de T.T.CC.	Porcentaje
Contrato a plazo indefinido	14	10,4%
Contrato a plazo fijo	61	45,5%
Por boleta de servicios o a honorarios	28	20,9%
Contrato por faena	2	1,5%
Sin contrato (trato a palabra)	29	21,6%
Total	134	100%

Otro de los análisis que se realizaron consistió en cruzar la variable relación contractual con la variable Tipo de empleo (cuadro 29). De las trabajadoras que se insertaron laboralmente en empleos dependientes un 50% tienen contrato a plazo fijo y un 23% se relacionan con su empleador a través de boletas de honorarios. Más clarificador aún es la situación de las trabajadoras que se insertaron en un empleo por cuenta propia (12 trabajadoras) las que en su totalidad trabajan sin ningún tipo de contrato o boleta.

Cuadro 29
Tipo de empleo / Relación contractual con empleador o usuario

		Tipo de empleo	
		Empleo dependiente	Autoempleo
Relación contractual con empleador o usuario	Contrato a plazo indefinido	11,5%	0
	Contrato a plazo fijo	50%	0
	Por boleta de servicios / honorarios	23%	0
	Contrato por faena	1,6%	0
	Sin contrato (trato a palabra)	13,9%	100%
Total		(100%)	(100%)

La tercera variable utilizada para caracterizar el empleo de inserción laboral fue la **duración** de éste. Para determinar la duración del empleo en primer lugar se estableció la continuidad en el trabajo, es decir, si la trabajadora continuaba trabajando o si ya había dejado de trabajar. Al respecto se logró establecer que de las Trabajadoras Comunitarias que contestaron el cuestionario un 26,1% ya había dejado de trabajar a la fecha en que se realizó el catastro (mayo-junio 2007), mientras que el 73,7% restante seguía trabajando por distintos plazos. El desglose de esta información se presenta en el cuadro 30.

Cuadro 30
Continuidad en el trabajo

	Cantidad de TT.CC.	Porcentaje
Ya dejó de trabajar	35	26,1%
Continúa trabajando por un plazo determinado	62	46,3%
Continúa trabajando indefinidamente	27	20,1%
Continúa trabajando, pero no sabe si es indefinido o por plazo determinado	1	0,7%
Continúa trabajando ocasionalmente	9	6,7%
Total	134	100%

Es interesante señalar que un 63% de las trabajadoras que ya dejaron de trabajar al momento de realizar el Catastro habían realizado empleos de reemplazos y empleos ocasionales.

Estableciendo el dato de la continuidad laboral adquiere mayor sentido la presentación de los tiempos de duración de los empleos de inserción, el cual se cruzará con dos variables: *Continuidad en el trabajo* y *Temporalidad del empleo*.

En primer lugar se presentan los resultados del cruce entre la variable *Continuidad laboral* y *Duración del empleo*. Se excluirá de este análisis a las trabajadoras que en la tabla anterior aparecen en la categoría *Continúa trabajando ocasionalmente*.

Tal como se presenta en el cuadro 31 las trabajadoras que ya dejaron de trabajar lo hicieron en promedio 2 meses y 1 semana. Para las trabajadoras que continúan trabajando se deben distinguir tres situaciones:

- Continúan trabajando por un plazo determinado. Para estos casos es posible determinar la duración de los plazos de trabajo, los que van de los 3 meses hasta los 15 meses con un promedio de 9 meses de trabajo.
- Continúa trabajando indefinidamente. Para estos casos sólo es posible determinar el tiempo que llevan trabajando, el que va de 1 mes hasta 9 meses con un promedio de 4 meses.
- Continúa trabajando, pero no sabe si es indefinido o por plazo determinado. Para estos casos sólo es posible determinar el tiempo que llevan trabajando, el que va de 1 mes hasta 4 meses con un promedio de 2 meses y una semana.

Cuadro 31
Tiempo de duración de los empleos (meses) / Continuidad laboral

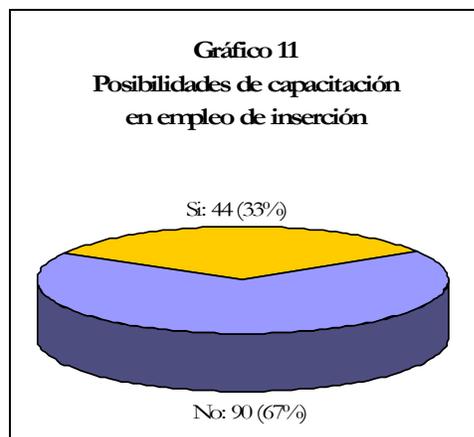
	Tiempo mínimo	Tiempo máximo	Promedio de tiempo
Ya dejó de trabajar	0,25	5	2,3
Continúa trabajando por un plazo determinado	3	15	9
Continúa trabajando indefinidamente	1	9	4
Continúa trabajando, pero no sabe si es indefinido o por plazo determinado	1	4	2,3

En un segundo análisis se cruzó la variable *Duración del empleo* con la variable *Temporalidad del trabajo* (cuadro 32). El promedio más alto de duración del empleo corresponde a los empleos de plazo determinado, lo cual se explica por el hecho de que esta categoría toma en consideración los meses que aún faltan para que se termine el empleo. Tanto los empleos de carácter *permanente* como los *A prueba* llevan en promedio 4 meses y medio de duración. Los empleos de *reemplazo* dan un resultado promedio de 3 meses, sin embargo no es posible determinar únicamente a través de esta variable si estos empleos continúan ejerciéndose o si ya finalizaron. Finalmente, los empleos de carácter ocasional son los que presentan una menor duración con un promedio de 2 meses.

Cuadro 32
Tiempo de duración de los empleos (meses) / Temporalidad del empleo

	Tiempo mínimo	Tiempo máximo	Promedio de tiempo
Permanente	0,25	12	4,4
Ocasional o eventual	0,25	5	2,2
Reemplazo	0,25	9	3,1
A prueba	3	6	4,8
A plazo determinado	1	15	10,2

La cuarta variable utilizada para caracterizar el empleo de inserción fue la **posibilidad de recibir algún tipo de capacitaciones en ese empleo**. Los datos señalan que sólo un tercio de las trabajadoras que se insertaron laboralmente y respondieron el cuestionario han tenido la posibilidad de recibir algún tipo de capacitación en su empleo de inserción. Estos 44 casos un 25% corresponden a trabajadoras del área salud (11 casos), un 65,9% a trabajadoras del área educación (29 casos) y un 9,1% a trabajadoras del área vivienda y habitabilidad (4 casos). Un dato interesante es que la totalidad de las trabajadoras que se han seguido capacitando se insertaron en un empleo de carácter dependiente.



La quinta y última variable utilizada para caracterizar el empleo de inserción fue el **sueldo mensual percibido por el trabajo realizado**. El análisis de esta variable resulta un tanto complejo en la medida que son varias las variables que pudieran estar determinando los niveles de salarios, como por ejemplo la jornada de trabajo. A lo anterior se suma el hecho de que no todas las trabajadoras que respondieron el catastro de manera exitosa (134) accedieron a entregar esta información, por lo tanto los datos que se presentan a continuación corresponde a las 128 trabajadoras que si entregaron esta información.

Tomando en consideración las distintas variables que pudieran estar determinando los niveles de salario los datos se presentarán cruzados con tres variables:

- Inserción en una actividad igual-similar o distinta a la desarrollada en el Programa.
- Tipo de empleo: dependiente o autoempleo.
- Temporalidad del empleo: permanente, ocasional, reemplazo, a prueba y a plazo determinado.

En primer lugar es pertinente señalar los niveles de salarios en términos genéricos. El sueldo mínimo recibido por una trabajadora, sin considerar la duración de su empleo, fue de \$9.000, mientras que el sueldo mensual máximo fue de \$400.000. El promedio de salario general es de \$142.257.

Tomando en consideración el área de inserción laboral, es decir, si la inserción laboral se realizó en una actividad igual-similar o distinta a la realizada en el Programa Servicios Comunitarios los niveles de salarios son los siguientes:

Cuadro 33
Salario mensual según área de inserción laboral

	Mínimo recibido	Máximo recibido	Promedio
Inserción en actividad igual o similar	\$ 9.000	\$ 400.000	\$ 143.372
Inserción en actividad distinta	\$ 10.000	\$ 350.000	\$ 139.976

Tomando en consideración el tipo de empleo en el que se insertó laboralmente la trabajadora los niveles de salarios son los siguientes:

Cuadro 34
Salario mensual según tipo de inserción laboral

	Mínimo recibido	Máximo recibido	Promedio
Empleo dependiente	\$ 9.000	\$ 400.000	\$ 147.991
Autoempleo	\$ 10.000	\$ 180.000	\$ 86.833

Tomando en consideración la temporalidad del empleo en el que se insertó laboralmente la trabajadora los niveles de salarios son los siguientes:

Cuadro 35
Salario mensual según temporalidad del empleo

	Mínimo recibido	Máximo recibido	Promedio
Permanente	\$ 42.000	\$ 390.000	\$ 146.305
Ocasional o eventual	\$ 9.000	\$ 180.000	\$ 78.526
Reemplazo	\$ 20.000	\$ 350.000	\$ 129.526
A prueba	\$ 63.000	\$ 400.000	\$ 176.000
A plazo determinado	\$ 80.000	\$ 350.000	\$ 162.447

V.2. La dimensión laboral del Programa Servicios Comunitarios desde la perspectiva de sus principales actores

A continuación se presentan los resultados de la fase cualitativa de la investigación. El objetivo principal de esta fase fue la construcción de modelos comprensivos sobre las principales categorías de análisis relacionadas con el componente laboral del Programa Servicios Comunitarios, las cuales se agruparon en tres dimensiones:

- i) La empleabilidad y la inserción laboral en el marco del Programa Servicios Comunitarios (PSC). Esta dimensión se focaliza en la manera en que se abordan las temáticas de la generación de competencias de empleabilidad y la inserción laboral posterior de las trabajadoras, tanto desde el diseño del PSC como desde sus prácticas de implementación y ejecución.
- ii) Los activos y estrategias de inserción laboral que implementan las Trabajadoras Comunitarias (T.C.). El objetivo de esta dimensión es abordar la problemática de la inserción laboral desde la perspectiva de los recursos, activos/pasivos y estrategias que facilitan u obstaculizan el acceso de las T.C. a las oportunidades de empleo, particularmente en servicios sociales a la comunidad.
- iii) Mercado laboral en servicios sociales a la comunidad. A través de esta dimensión se busca abordar la problemática de la inserción laboral de las T.C. desde una perspectiva más amplia, considerando el funcionamiento del mercado de trabajo como una estructura de oportunidad para acceder al bienestar social, más allá de las capacidades individuales de las trabajadoras.

V.2.1. La empleabilidad y la inserción laboral en el marco del Programa Servicios Comunitarios

Tal como se señaló más arriba, el objetivo de esta dimensión de análisis es conocer, fundamentalmente desde la perspectiva de la dirección del Programa y de los Equipos Co-ejecutores (coordinadores), la manera en que se ha abordado la dimensión laboral desde su diseño, implementación y ejecución. Respecto a esta dimensión se distinguen dos niveles discursivos. El primero de ellos se refiere a la dimensión laboral del Programa en términos genéricos, centrándose

en la idea de que éste representa una estructura de oportunidad que se abre a las trabajadoras, pero poniendo énfasis en que el aprovechamiento de esas oportunidades depende en gran medida de ellas mismas y de su capacidad de empoderamiento, cuestión que también reconocen las trabajadoras entrevistadas.

“Lo que nosotros hacemos aquí, todos los profesionales que estamos acá, es poder entregarle la mayor cantidad de oportunidades para que usted las tome y las desarrolle, pero nada más, todo lo demás corre por cuenta suya” (Directora PSC)

“Lo que nosotros hacemos, nos concentramos en empoderar a las mujeres y entregarles herramientas, y por otro lado también buscamos lugares de inserción donde ellas puedan tener alguna posibilidad después en el campo laboral, pero al final igual depende de ellas” (Coordinadora ONG Ceanim)

“es una base (refiriéndose a las herramientas que se entregan en el PSC), a la cual tú le tienes que ir agregando herramientas, como todo, como en todas las cosas. Y eso es algo personal, es netamente un tema personal” (T.C. Ceppac: Cuidado y atención de adulto mayor)

El segundo nivel discursivo aborda la dimensión laboral del Programa a partir de los objetivos sobre los que se trabaja de manera transversal o particular, específicamente la generación de competencias de empleabilidad e inserción laboral posterior, centrándose en las estrategias a través de las cuales se pretenden alcanzar tales objetivos: capacitaciones, acompañamientos técnicos a lo largo del ejercicio del oficio y generación de redes.

“nuestra pega en ese sentido es eso, es fortalecer su empleabilidad, la que intentamos fortalecer a través de la capacitación en oficios certificados, de la habilitación laboral, de asociatividad, de cómo se presta el servicio y en el acompañamiento que se da en función de que todos los días vas trabajando temas de trabajo en equipo, resolución de conflictos, distintas cosas que son en definitiva actitudes de las personas que les hacen más fácil el enfrentarse a un empleo. Aparte de las formalidades del trabajo, que también tenemos que conocerlas y saberlas, desde la presentación personal hasta llegar a la hora digamos. Todos esos elementos digamos nosotros los entregamos. Además tratamos de vincular redes para que se abran estas oportunidades, y además le decimos a la gente tú eres la primera encargada que a ti te funcione de aquí pa' adelante la cuestión, así que por favor de aquí para adelante empoderate” (Directora PSC)

Para abordar de manera más sistemática esta dimensión de análisis se trabajó con 3 categorías principales:

- i) El modelo de intervención del Programa Servicios Comunitarios en lo referido a su dimensión laboral (sub-sección V.2.1.1.).
- ii) La generación de competencias de empleabilidad en las Trabajadoras Comunitarias (sub-sección V.2.1.2.).
- iii) Inserción laboral de las Trabajadoras Comunitarias con posterioridad a su participación en el Programa (sub-sección V.2.1.3.).

V.2.1.1. El modelo de intervención del Programa Servicios Comunitarios

A partir de esta dimensión de análisis se abordó el estudio del Programa Servicios Comunitarios (PSC) considerándolo una intervención social que busca constituirse como una estructura de oportunidad de acceso al bienestar social para las trabajadoras que participan en él. Desde esta perspectiva resulta relevante indagar en el rol de intermediación que ejerce el PSC entre los recursos y activos de las trabajadoras y el mercado de servicios sociales a la comunidad.

a) Los aspectos del Programa Servicios Comunitarios relacionados con el empleo. Desde el equipo directivo del PSC se definen dos criterios básicos en relación a su dimensión laboral. En primer lugar, se sostiene que este componente del Programa no se puede desvincular de la dimensión relativa a la prestación de servicios sociales a poblaciones en situaciones de pobreza e indigencia. Por lo tanto, la problemática es de qué manera se logra compatibilizar ambas dimensiones del Programa. El segundo criterio general apunta a abordar la dimensión laboral más allá de la mera contratación temporal de desempleados, con lo cual se busca marcar una diferencia en relación con otros programas de empleo.

“lo que nosotros pretendemos no es que la gente reciba sólo un sueldo por 6 meses, que también se lo pagamos y procuramos que eso sea así, sino que las personas vayan fortaleciendo sus conocimientos, sus aprendizajes, sus habilidades, sus posibilidades de elegir, la libertad de poder elegir entre distintas opciones. Eso es lo que estamos buscando con la gente, es por eso que el tema del empleo se transforma en una excusa entre comillas, porque no es una excusa, es un pilar de este Programa, pero no es el único y quizás no es lo más importante” (Directora PSC)

A partir de la definición de estos criterios generales se distinguen tres aspectos específicos del PSC que se relacionan con la dimensión laboral: absorción de desempleo, generación de competencias de empleabilidad e inserción laboral posterior.

- **La absorción de desempleo a través de la contratación temporal de trabajadoras.** Si bien se reconoce que éste es un objetivo importante del Programa Servicios Comunitarios, desde la perspectiva de la Fundación para la Superación de la Pobreza (principal responsable de la implementación y ejecución del Programa) no se plantea como el objetivo central, sino que más bien como un complemento necesario para llevar a cabo la prestación de servicios sociales de manera estable y permanente en el tiempo.

“Es estrictamente un programa distinto de los otros, pero es con el mismo objetivo: absorber desempleo. Sin embargo, para esta Fundación el marco del Programa (...) es prestar servicios comunitarios que complementen el quehacer de la política pública (...) ¿a través de qué?, de servicios comunitarios que

preste la población de los propios territorios o de los vecinos digamos, pero personas que estén en la misma situación de pobreza, personas que comparten un mismo contexto de desarrollo social. ¿Y que perseguimos con eso? Que la prestación de esos servicios se formalice a través de la contratación de personas, que por tanto dan un servicio de manera permanente, todos los días, estable y con oportunidad” (Directora PSC)

A partir de lo anterior se pueden identificar las particularidades que asume esta contratación de desempleados: que vivan en la misma comunidad donde se prestará el servicio, se contratan para que trabajen prestando determinados servicios sociales comunitarios, y por último, se trata de una contratación que en algunos casos viene a formalizar un trabajo que históricamente se ha realizado de manera voluntaria en algunas comunidades.

“las asistentes comunitarias de hoy replican en parte lo que se desarrollaba teniendo una condición muy diferente, es un trabajo reconocido y ese diría yo es el aspecto más importante, es un trabajo que tiene visibilidad en torno a que está insertado en una empleabilidad real, con salario, con horarios, con posibilidades de ejecutar su trabajo” (Coordinadora SSMN)

• **Generación de competencias de empleabilidad en las trabajadoras contratadas a través de su capacitación, el ejercicio del oficio y el acompañamiento técnico.** Este es quizás el aspecto laboral que más se valora tanto por la dirección del Programa como por los Equipos Co-ejecutores, ya que precisamente marca la diferencia respecto a otros programas que se proponen la absorción de desempleo por la vía de la contratación directa.

“Yo creo que como programa de empleo su fuerte está en el tema de las capacitaciones, que no tienen otros programas de empleo, además de las prácticas que ellos tienen dentro de los Centros, pero también algo que es fundamental es el tema del acompañamiento que se les hace desde los profesionales. Los otros programas de empleo a uno lo contratan y lo dejan trabajando ahí, en cambio las trabajadoras tienen alguien que constantemente las esta acompañando, y eso es fundamental” (Coordinador Hogar de Cristo R.M.)

A partir del discursos de la directora del PSC es posible establecer una aproximación a lo que se entiende por empleabilidad, diferenciando este concepto de lo que es la inserción laboral posterior propiamente tal.

“(El Programa) Servicios Comunitarios lo que pretende como objetivo en lo que es el empleo es fomentar o propender o intencionar o acrecentar (...) la empleabilidad de las personas, es decir, las habilidades y capacidades para desarrollar un empleo en un determinado oficio, mantenerse en él y proyectarse” (Directora PSC)

A pesar de lo anterior se reconoce que la generación de competencias de empleabilidad en las trabajadoras que participan en el Programa es un elemento que facilita su posterior inserción laboral.

“(El Programa Servicios Comunitarios) combina componentes que son esenciales para la inserción laboral, o sea (...) no puedes pensar inserción laboral sin capacitación técnica, no puedes pensar la inserción laboral sin capacitación en otras dimensiones, de manera de hablar de una capacitación integral” (Coordinador ONG Ceppac)

• **Inserción laboral de las trabajadoras con posterioridad a su participación en el Programa Servicios Comunitarios.** Este aspecto no se considera como un objetivo explícito del Programa por dos motivos. En primer lugar porque se encuentra fuera del alcance de la intervención que se propone el Programa desde su diseño, y en segundo lugar porque se reconoce que la inserción laboral depende de las condiciones de funcionamiento del mercado laboral en contextos de pobreza y vulnerabilidad social.

“el tema de la empleabilidad no dice relación directa con que la gente consiga empleo, porque el programa no puede garantizar eso en ningún punto (...) porque eso no sólo depende de la formación de los trabajadores, sino también de cómo está el mercado laboral en este caso y en especial en el caso del Servicios Comunitarios no sólo es el mercado laboral en general, sino el mercado laboral específicamente en contextos sociales de pobreza, es decir, el mercado de trabajo dado por las políticas públicas, que es aún más estrecho y aún más pequeño, y que es un ámbito no desarrollado en definitiva” (Directora PSC)

No obstante lo anterior, la inserción laboral posterior de las trabajadoras es un tema que preocupa tanto al Equipo Central del Programa como a los Equipos Co-ejecutores. A partir del trabajo mismo de ejecución se plantean ciertas estrategias para abordar esta problemática, las cuales dependen de las visiones particulares de cada uno de estos equipos. Sin embargo, se reconoce que en gran medida la inserción laboral posterior dependerá del esfuerzo que cada trabajadora realice a partir de las herramientas que se le entregan en el Programa, fundamentalmente asociadas a la generación y desarrollo de habilidades, competencias y conocimientos que permitan desarrollar adecuadamente un determinado oficio.

“Lo que nosotros hacemos, nos concentramos en empoderar a las mujeres y entregarles herramientas, y por otro lado también buscamos lugares de inserción donde ellas puedan tener alguna posibilidad después en el campo laboral, pero al final igual depende de ellas” (Coordinadora ONG Ceanim)

Un tema interesante que se plantea respecto a la inserción laboral de las Trabajadoras Comunitarias tienen que ver con cómo este aspecto se compatibiliza con la dimensión del Programa relativa a la prestación de servicios sociales comunitarios. Esta problemática presenta un carácter más urgente en

aquellos servicios para los cuales no se visualiza en el corto plazo una demanda de trabajo, como son los casos del *servicio de alimentación saludable* y los *servicios del área vivienda - habitabilidad*, a menos que desde las políticas públicas se desarrollen programas específicos en tales áreas en los cuales las Trabajadoras Comunitarias pudieran desempeñarse. A partir de los discursos del Equipo Central del Programa y de los Equipos Co-ejecutores se puede desprender que la posibilidad de compatibilizar ambas dimensiones del Programa requiere que estos servicios se legitimen en las propias comunidades en las cuales se prestan, lo cual significa que a partir del Programa se logren visualizar ciertas necesidades y que éstas se transformen en una demanda por un servicio determinado.

“(el Programa Servicios Comunitarios) no tiene tan comprometido el tema de la inserción laboral posterior, o sea si es un desafío que se nos plantea me imagino para todas las instituciones que estamos ejecutando, pero te encontrarai con un tema, que es el tema de la obesidad infantil, el tema de la mala alimentación que es un tema súper importante hoy día y que cada vez va agarrando más fuerza digamos en términos de sensibilización a otros actores, por lo tanto, dejar de dar el servicio solamente porque no hay inserción laboral, también te plantea lo otro digamos, cómo te haces cargo también de otra realidad que en la medida que te va haciendo cargo puedes ir abriendo posibilidades”
(Coordinadora ONG Ceppac)

Por último, el tema de la inserción laboral de las trabajadoras ha cobrando cada vez mayor relevancia en distintos aspectos de la ejecución del Programa, llegando incluso a plantearse en algunos Equipos Co-ejecutores la necesidad de llevar a cabo una tarea de intermediación laboral.

“en el Programa Servicios Comunitarios yo creo que ha habido una evolución desde el 2005 donde o sea sinceramente no se intencionó para nada el tema de empleabilidad posterior al servicio, y el perfil de hecho de los trabajadores que estuvieron el año 2005 daba cuenta de eso, la mayoría de la gente que no entraba mayoritariamente después a trabajar ... el año pasado yo creo que ya con más conciencia y además a partir del requerimiento de la Fundación lo trabajamos más, y este año ya le dimos una intencionalidad mucho mas fuerte, o sea el equipo que está este año tiene como misión incorporar la línea de intermediación laboral como tal, desde ahí que ya no solamente dependa de las personas encontrar lugares posibles de empleo, sino que efectivamente construir una real relación con empresas o instituciones posibles contratantes del servicio” (Coordinadora ONG Ceppac)

b) Los resultados esperados en relación con la dimensión laboral del Programa Servicios Comunitarios. Tanto el discurso de la Directora del PSC como el de las coordinadoras de Equipos Co-ejecutores ponen énfasis en que el objetivo general que se plantea el Programa en relación a su dimensión laboral es el *“empoderamiento de las trabajadoras”*. En términos prácticos este *“empoderamiento”* significa entregarles las herramientas necesarias para que puedan desempeñarse de manera adecuada en el mercado laboral, y particularmente en la prestación de servicios sociales comunitarios. En otras palabras, este *“empoderamiento”* se entiende como la capacidad de las trabajadoras de asumir sus

responsabilidades no sólo en lo relativo a su inserción laboral posterior, sino que en relación a la construcción de sus propios futuros en términos generales.

“Si bien el Programa es un programa donde las trabajadoras dan un servicio a la comunidad, también hay un tema de empoderarlas a ellas en el ámbito del empleo” (Coordinador Hogar de Cristo R.M.)

“que las personas vayan fortaleciendo sus conocimientos, sus aprendizajes, sus habilidades, sus posibilidades de elegir, la libertad de poder elegir entre distintas opciones. Eso es lo que estamos buscando con la gente” (Directora PSC)

En términos más específicos se espera que las trabajadoras descubran su vocación de servicio comunitario y que salgan preparadas para competir en el mercado laboral.

“que ellas definan si este va a ser el campo donde ellas se van a desempeñar, que eso lo tratamos de intencionar desde el principio” (Coordinadora Fundación Rodelillo)

“estas preparando a personas para que puedan competir en el mercado, porque el Programa está pensado que esta persona tenga Cuarto Medio y con un cierto perfil que te hace visualizar que ellas en el futuro podrían trabajar laboralmente, y depender y recibir ordenes y poder tener estas habilidades laborales que no las tienen” (Coordinador Hogar de Cristo R.M.)

Sin embargo, y tal como se planteará más adelante, los objetivos y resultados esperados dependerán de las estrategias específicas que cada uno de los Equipos Co-ejecutores desarrollen. Así por ejemplo, la estrategia del Servicio de Salud Metropolitano Norte (SSMN) se plantea como objetivo la consolidación de la figura de la Asistente Comunitaria en Salud, lo cual implica desarrollar una estrategia de ejecución del Programa que enfatiza en la formación de trabajadoras y en que éstas posteriormente permanezcan en sus territorios prestando su servicio, lo que a su vez dependerá de la sostenibilidad económica de esta estrategia.

“(el objetivo) ha sido formar trabajadoras comunitarias que se queden en sus comunas trabajando con los adultos mayores más vulnerables, porque la otra perspectiva es que ellas consigan un trabajo con la formación técnica que tienen, los diplomas que nosotros hemos avalado, la universidad, el Servicio, obviamente tienen una forma formal de presentarse a un trabajo en comunas más pudientes de nuestra Región Metropolitana o probablemente de otra, que ellas sean contratadas para un servicio privado. Entonces es muy distinto, ese no ha sido nuestro enfoque (...) nuestro objetivo es que justamente permanezcan en su comuna, porque son personas que conocen su comuna, que además han desarrollado un trabajo comunitario, nuestro hincapié es que además tengan ellas un vínculo intersectorial con su trabajo” (Coordinadora SSMN)

c) Particularidades del Programa Servicios Comunitarios en lo referido a su dimensión laboral. Tomando como marco de referencia las políticas de empleo se sostiene que el PSC refleja una tendencia que se caracteriza por el paso desde la lógica de la mera contratación temporal hacia

una lógica de generación de competencias de empleabilidad en los trabajadores que participan de estos programas. En este sentido, se sostiene que la particularidad de la dimensión laboral del Programa consiste en la complementación de ambas lógicas.

“en lo que ha ido avanzando el gobierno es un poco preguntarse o ver o tratar de desarrollar como se van fortaleciendo las competencias de cara al fortalecimiento de la empleabilidad de los trabajadores o de los desempleados que pasan por los programas o del mundo del trabajo en general” (Directora PSC)

Desde esta perspectiva la generación y fortalecimiento de competencias de empleabilidad se manifiesta en la entrega de herramientas a las trabajadoras que les faciliten su inserción en el mercado laboral.

A partir de estas reflexiones generales acerca de la forma en que se aborda la dimensión laboral desde el PSC se tiende a efectuar un análisis comparativo con otros programas de empleo, fundamentalmente en lo relacionado con su lógica de intervención expresada en su diseño. En este sentido, se sostiene que el PSC invierte la lógica tradicional con que funcionan los programas de empleo directo, la cual se expresa en dos instancias claves: la contratación de desempleado y su ubicación en algún empleo temporal. Por su parte, el PSC parte de la definición del servicio a prestar para desde allí definir un perfil de la trabajadora que se requiere. Posteriormente se procede a la contratación de las trabajadoras, las cuales deben cursar sus capacitaciones para luego ser ubicadas en los lugares donde prestaran el servicio.

“(el Programa Servicios Comunitarios) tiene bastantes diferencias con un programa estrictamente de empleo, donde lo que persiguen en general los programas de empleo es captar al desempleado y ver que pega le damos, esas han sido como las lógicas. Nosotros no lo hacemos así. Nosotros definimos que se necesitan este tipo de servicios y promovemos a la población para que venga a trabajar a este servicio (...) Nosotros diseñamos esto, lo establecemos, decimos que esto es lo que hay que hacer, esta es la prestación que hay que dar, así se tiene que dar, y selecciono y contrato gente para que se integre a ese tipo de prestación” (Directora PSC)

Tal como se señaló anteriormente, otro aspecto de la lógica de intervención que se rescata del PSC es su énfasis en la idea de la “ayuda para la autoayuda”, del “empoderamiento de las trabajadoras” y de la “educación permanente a lo largo de la vida”. A través de estas ideas se pone de relieve el objetivo de dejar de lado la lógica asistencialista que muchas veces subyace a las políticas públicas. Esta lógica particular que sirve de fundamento al PSC no sólo se manifiesta a nivel discursivo, sino que se intenta implementar desde la definición del perfil de las trabajadoras y su selección.

“el Programa está pensado que esta persona tenga Cuarto Medio y con un cierto perfil que te hace visualizar que ellas en el futuro podrían trabajar, y depender y recibir ordenes y poder tener estas habilidades laborales que no las tienen... ¿a qué voy con esto?, el año pasado nosotros trabajamos también con el Mejor Trabajo (otro de los Programas Proempleo), que venía desde el SENCE, que la gente venía de Programas de Pro-empleo municipales, entonces nosotros ahí nos dimos cuenta que la gente no tenía la capacidad para competir en el mercado, no tenían Cuarto Medio, no tenían habilidades laborales, entonces en ese sentido no tenían la capacidad para competir en el mercado” (Coordinador Hogar de Cristo R.M.)

Otra manera de analizar las particularidades de la dimensión laboral del Programa Servicios Comunitarios es poniendo énfasis en sus fortalezas y debilidades. En términos de las fortalezas vuelven a aparecer los elementos ya señalados: la lógica de intervención no asistencialista y el objetivo de generar y potenciar habilidades en las trabajadoras que faciliten su inserción y permanencia en el mercado de trabajo. En relación con lo anterior también se mencionan como fortalezas las capacitaciones que contempla en Programa y un modelo de intervención en el cual los Equipos Co-ejecutores pueden elaborar sus propias estrategias en el ámbito del empleo.

“como programa de empleo su fuerte está en el tema de las capacitaciones, que no tienen otros programas de empleo, además de las prácticas que ellos tienen dentro de los Centros, pero también algo que es fundamental es el tema del acompañamiento que se les hace desde los profesionales” (Coordinador Hogar de Cristo R.M.)

“(el Programa Servicios Comunitarios) combina componentes que son esenciales para la inserción laboral, o sea el tema no puedes pensar inserción laboral sin capacitación técnica, no puedes pensar la inserción laboral sin capacitación en otras dimensiones, de manera de hablar de una capacitación integral” (Coordinadora Ceppac)

“creo que lo bueno que tiene el Programa, como una potencialidad es que permite que las instituciones que conocen esta realidad local puedan definir también, ponerle mas carne o menos carne digamos a cada uno de los componentes” (Coordinadora Ceppac)

Sin embargo, los coordinadores de Equipos Co-ejecutores también identifican ciertos problemas respecto a la dimensión laboral del Programa. En primer término, se señala la ausencia de un seguimiento de la situación laboral de las trabajadoras una vez que la ejecución del Programa ha terminado.

“no tuvimos la capacidad como para poder hacer una proyección o poder hacer un seguimiento a las trabajadoras, cosa que también yo creo que tampoco está contemplado dentro del Programa, eso quizás pueda ser una falencia” (Coordinador Hogar de Cristo R.M.)

Otras de las preocupaciones que se manifiesta dice relación con la posibilidad de saturar con trabajadoras ciertos mercados laborales, por ejemplo el del servicio de Cuidado y Atención de

adultos mayores. Así mismo, se concibe como un problema la posibilidad de convertir el Programa en una fuente de empleo permanente para las trabajadoras y de esa manera caer en una lógica asistencialista.

“hay cosas que a mí me preocupan que no son menores que pasan por el tema de cómo tú puedes saturar el mercado, y cómo el Programa Servicios Comunitarios no se convierta en un recontractar personas que ya estuvieron en el Programa. Yo creo que poner ciertos porcentajes de segundo ciclo es súper bueno, porque podría pasar lo mismo que pasa en los Pro-Empleos donde la gente, donde supuestamente los Programas de empleo son de emergencia y en definitiva la gente se queda trabajando ahí porque no tiene otra fuente” (Coordinador Hogar de Cristo R.M.)

Sin embargo, frente a este tema de la recontractación de trabajadoras en el mismo Programa también surge otra postura según la cual esta recontractación permitiría una mayor validación del trabajo en la comunidad y al mismo tiempo generaría mejores condiciones para la inserción laboral posterior de las trabajadoras. Desde esta perspectiva se postula la necesidad de establecer al respecto cierta flexibilidad de criterios que permita responder a las especificidades de cada servicio.

“te encontrarai con esto de que tampoco se pueden repetir las mismas personas, démosle oportunidad a otra, entonces y también ahí hay un cuestionamiento o sea estamos generando un tema ahí y que tenemos quizás la oportunidad de que estas mujeres continúen porque validamos su experiencia, el entrenamiento que han tenido y todo eso, pero que lamentablemente no se puede porque por formato es hasta tal fecha, o hasta tal ciclo..., ahora efectivamente también nosotros este año hemos insistido en potenciar a un grupo de segundo ciclo, pensando en que las de segundo ciclo efectivamente tienen muchas mas posibilidades de insertarse laboralmente que las que llevan un primer año” (Coordinadora Domos)

Lo anterior también se relaciona con otro de los obstaculizadores o dificultades que se identifican en el modelo de intervención y que dice relación con que la duración de cada ciclo del Programa no alcanza para generar en las trabajadoras todas las habilidades, competencias y conocimientos que se requieren para insertarse más fácilmente en el mercado laboral.

“hay un tema de formación que en un año tú no... o sea ni siquiera es un año, son ocho meses, en un periodo de Programa tú no alcanzas a instalar ciertas habilidades” (Coordinadora Ceanim)

Por último, se plantea un tema que tiene que ver con la forma en que se ejecuta el Programa, y se refiere a la falta de espacios de intercambio de experiencias entre los Equipos Co-ejecutores, lo cual podría mejorar la forma en que se aborda la dimensión laboral en el Programa.

“yo no conozco otras experiencias en el tema de inserción laboral dentro de Servicios Comunitarios, eso no lo compartimos nosotros como coordinadores que podría haber sido interesante, por ejemplo lo que hicieron los otros coordinadores” (Coordinador Hogar de Cristo R.M.)

d) Particularidades de los Equipos Co-ejecutores en el tratamiento de la dimensión laboral del Programa. Una de las fortalezas que se le reconocen al modelo de intervención del PSC es la posibilidad de que los Equipos Co-ejecutores aporten a su implementación y ejecución desde sus particularidades y sus propias apuestas institucionales. A partir de lo anterior surgen dos preguntas: ¿cuáles son esas particularidades? y ¿de qué manera influyen en la forma en que se aborda la dimensión laboral del Programa?

La primera particularidad que se reconoce en algunos Equipos Co-ejecutores es su experiencia en la ejecución de otros programas sociales que tengan un componente laboral, ya sea en intermediación laboral, capacitación u otras temáticas.

“Para nosotros el tema del trabajo es un tema, o sea de hecho incluye a todos nuestros programas de trabajo, no solamente a Servicios Comunitarios” (Coordinadora ONG Ceppac)

“nosotras igual trabajamos con inserciones laborales, nosotras de hecho el otro programa que te comentaba es de inserción laboral de mujeres que han sido víctimas de violencia y ahí la vinculación que hacemos es lógicamente con las empresas, con las empresas de los territorios donde estamos trabajando” (Coordinadora ONG Domos)

“Ceanim tiene más de 25 años trabajando con mujeres y con niños, y sus primeros proyectos siempre apuntaban a la capacitación de las mujeres para que ellas vayan después asumiendo funciones como más profesionales o más autónomas” (Coordinadora ONG Ceanim)

La inserción territorial de los Equipos Co-ejecutores, particularmente de las ONGs, también es un elemento que facilita el trabajo en la dimensión laboral de Programa, ya que posibilita la generación de redes de trabajo que potencialmente pueden significar nuevas oportunidades de inserción laboral para las trabajadoras.

“Yo creo que nos da "plus" en muchos sentidos el estar insertos localmente. Cuando uno por ejemplo se esta planteando el tema de la organización de los trabajadores o trabajadoras, o sea ese es un proceso, la organizaciones sociales es un proceso que hay que hacer de acompañamiento súper desde un inicio, súper permanente, tienes que estar ahí, tienes que estar mirando, tienes que estar acompañando, tienes que estar facilitando, y eso requiere cercanía. Por otro lado, el hecho de que nosotros estemos ubicados localmente nos permite ver que está pasando en la comuna digamos... por lo tanto ahí podemos también ir vinculando... además nosotros llevamos barto tiempo acá lo que nos permite ir desarrollando un buen trabajo, o sea desde la comunidad que también nos ha permitido legitimarnos con otras instituciones por ejemplo con el municipio, que hoy día eso nos abre ciertas puertas desde lo técnico” (Coordinadora ONG Ceppac)

También hay enfoques de trabajo particulares que las ONGs han desarrollado por largo tiempo y que han puesto en práctica en sus distintos proyectos, lo cual les entrega una mirada particular

acerca de cómo abordar la dimensión laboral del PSC. A modo de ejemplo se puede identificar el trabajo desde la perspectiva de género en la ONG Domos y la perspectiva de la resiliencia en la ONG Ceanim.

“en la medida que uno trabaja con estas mujeres que han tenido una vida tremendamente dura, difícil, la única forma que tú puedes trabajar con ellas es teniendo como perspectiva la resiliencia, donde en el fondo no es que no existan problemas ni dificultades, sino que más bien es qué haces tú con ellas. Yo creo que ahí Ceanim es todo un aporte y se nota, se nota, porque las mujeres se van transformando, se van cambiando” (Coordinadora ONG Ceanim)

En relación con lo anterior, la apuesta institucional de cada Equipo Co-ejecutor tiene una importante influencia en los énfasis que se pongan en las distintas dimensiones del Programa. Así por ejemplo, en el caso de la Fundación Rodelillo su apuesta institucional por la superación de la pobreza a partir del trabajo integral con el grupo familiar, se ve reflejada en su ejecución del PSC.

“lo que pasa es que tenemos un área laboral en Rodelillo, entonces parte de la pega de nosotros está en que ellas continúen trabajando, o sea hay que intencionarlas y se intenciona así, de distintas formas (...) a mi me interesa como inserción laboral, no me interesa como apoyo de adulto mayor específicamente desde lo que trabaja la Fundación Rodelillo. Trabajamos familia, pero no somos especialistas en lo que es adulto mayor, entonces ahí no hay como desde nosotros como un plus que podamos otorgar” (Coordinadora ONG Rodelillo)

La experiencia del Servicio de Salud Metropolitano Norte (SSMN) va en la misma dirección de lo señalado anteriormente. Sin embargo, merece un análisis especial en primer lugar porque se trata del único servicio público que participa en el PSC como Equipo Co-ejecutor, y en segundo lugar por su apuesta específica en cuanto a la consolidación de la figura de la Asistente Comunitaria en el área de la salud, la que apunta a que las trabajadoras permanezcan trabajando en las mismas comunas en las que se realiza la prestación de servicios en el marco del PSC. Al respecto se sostiene que la consolidación de la figura de la Asistente Comunitaria depende del desarrollo y consolidación de una red comunitaria de salud que realice su trabajo desde la misma comunidad y que logre generar el vínculo entre ésta y la red asistencial de salud propiamente tal.

“Ellas (las Trabajadoras Comunitarias) hacen una acción en los domicilios de las personas y enfrentan situaciones de vulnerabilidad muy diversas, personas que si tienen recursos, medianos recursos, personas que tienen una falencia real de recursos básicos, de alimentación, de un lugar adecuado donde estar o además que tienen otras patologías que además agravan su situación. Entonces en esa perspectiva el trabajo comunitario que desarrolla una red comunitaria de salud, que se vincula además con la red asistencial es otro... es el enfoque además del modelo de atención nuevo o reciente digamos. No es tan nuevo, pero se ha focalizado en constituir una red de salud. Ahora cuando

hablamos de política pública eso significa conseguir en un mediano plazo el sustentar financieramente también a las asistentes comunitarias de salud” (Coordinadora SSMN)

“justamente ha sido nuestro hincapié, que no sea un trabajo del consultorio, que sea un trabajo de la comunidad, que este con un nexo, con un vínculo, eso lo hemos conversado con la gente de los consultorios” (Coordinadora SSMN)

Tal como se señaló anteriormente, esta apuesta por la consolidación de la figura de la Asistente Comunitaria en salud se relaciona con el objetivo de que la inserción laboral de las trabajadoras se produzca en las mismas comunas donde actualmente se presta el servicio de Cuidado y Atención de adulto mayor, lo cual también es una de las particularidades del trabajo que realiza el SSMN en relación a otros Equipos Co-ejecutores, para los cuales lo relevante es que la trabajadora logre insertarse laboralmente después de su participación en el PSC, sin importar el lugar de la inserción y ni siquiera si ésta se efectúa en la misma área en la que fue capacitada y en la que trabajó. Sin embargo, esta apuesta del SSMN abre la discusión sobre cómo se financian este tipo de servicios en poblaciones en situación de pobreza que no tienen los recursos para pagar por ellos, y por lo tanto se hace necesario el involucramiento de las políticas públicas.

“Para nosotros era importante la empleabilidad en las comunas pobres en que hemos trabajado, y tú entenderás que adultos mayores sin recursos, vulnerables, no pueden sostener una cuidadora (...) para nosotros ha sido un desafío en realidad mantener esta posibilidad de empleabilidad en las comunas pobres, porque ese ha sido nuestro objetivo, es decir, convertir esto en un futuro, a corto plazo, en una política pública. Nosotros sabemos que constituye una política de Estado el hacer una red de protección social y eso realmente se sustenta cuando tú puedes proteger a los adultos mayores, y por eso nos parece tan importante tener asistentes comunitarias de salud en su propia comunidad” (Coordinadora SSMN)

e) Instancias de la implementación y ejecución del Programa Servicios Comunitarios en las que enfatiza en la dimensión laboral. A partir de los análisis realizados se puede sostener que la dimensión laboral adquiere distintos niveles de relevancia en los procesos de implementación y ejecución del PSC, tales como la definición de los servicios que se prestan, la definición del perfil de las Trabajadoras Comunitarias, el proceso de selección y la elección de los lugares donde prestan los servicios. Teniendo en cuenta lo anterior, resulta relevante conocer la manera en que los distintos Equipos Co-ejecutores tienen en consideración la dimensión laboral del Programa en el momento de su implementación.

- **El énfasis en la dimensión laboral desde la definición de los servicios.** Algunos Equipos Co-ejecutores consideran relevante visualizar las posibilidades de inserción laboral futura al

momento de la definición de los servicios que se van a prestar y de las características de tales prestaciones.

E: ¿se piensan estos servicios teniendo en cuenta la empleabilidad futura de las trabajadoras o la posibilidad de encontrar empleo en ciertas áreas?

“Yo creo que sí en el ámbito de que este año al menos yo creo que en este ejercicio que ellos puedan conocer otros lugares podemos generar este sentido de que ellos puedan tener una empleabilidad principalmente en el ámbito de los asistentes de ancianos que es lo que más se da dentro del hogar. Las cuidadoras de PADAM tu vas a encontrar en todos los lugares anuncios de cuidado de adulto mayor en domicilio y eso también es un nicho de trabajo fuerte” (Coordinador Hogar de Cristo, R.M.)

Esta preocupación se presenta más fuertemente en aquellos servicios que hasta el momento no han mostrado buenas experiencias de inserción laboral posterior, como por ejemplo los del área vivienda - habitabilidad. Así lo plantea por ejemplo la coordinadora de la Fundación Rodelillo respecto al servicio de Manejo Integral de Programas Habitacionales.

“yo pensé que dos, dos generaciones de trabajadoras en este rubro era como lo necesario y suficiente para este tipo de inserción laboral específica, no sé si después se amplía a otra cosa, pero pensando en lo que podía ofrecer Rodelillo como EGIS (Entidad de Gestión Inmobiliaria Social) y las EGIS que se estaban desarrollando yo pensé que eran como dos, dos generaciones no mas, no como una cosa proyectable “ad eternum”” (Coordinadora Fundación Rodelillo)

Desde otra mirada se plantea que antes de centrarse en las posibilidades de inserción laboral futura se debiera poner mayor énfasis en las necesidades que el servicio se propone cubrir. El supuesto detrás de este planteamiento es que una vez consolidado el servicio y visibilizada socialmente la importancia de cubrir estas necesidades es posible que se abran mayores oportunidades de empleo para las trabajadoras.

“(el Programa Servicios Comunitarios) no tiene tan comprometido el tema de la inserción laboral posterior, o sea si es un desafío que se nos plantea me imagino para todas las instituciones que estamos ejecutando, pero te encontrarai con un tema, que es el tema de la obesidad infantil, el tema de la mala alimentación, que es un tema súper importante hoy día y que cada vez va agarrando más fuerza digamos en términos de sensibilización a otros actores, por lo tanto, dejar de dar el servicio solamente porque no hay inserción laboral, también te plantea lo otro digamos, cómo te haces cargo también de otra realidad, que en la medida también que te va haciendo cargo puedes ir abriendo posibilidades” (Coordinadora ONG Ceppac)

- **El énfasis en la dimensión laboral desde la definición del perfil de las trabajadoras.** Otra de las etapas importantes del proceso de implementación del Programa tiene que ver con la definición del perfil de las trabajadoras. Se espera que este perfil facilite no sólo la prestación de un servicio de calidad, sino también la inserción laboral futura de la trabajadora. Parece haber

concordancia entre los Equipos Co-ejecutores en que este perfil se ha ido construyendo a partir de la experiencia acumulada en la ejecución del Programa y de los resultados de inserción laboral que se han observado.

“nos dimos cuenta con la experiencia del año pasado que el tema de la inserción laboral en estos rubros, es un tema complejo que requiere también ciertas características de perfil de las personas, para que puedan insertarse” (Coordinadora ONG Ceppac)

“el primer año partimos con un perfil completamente distinto de mujeres, mujeres de la comunidad, la mayoría dirigentes sociales y por eso que también en ese contexto se generó otro tipo de trabajo, que era mas bien desde la organización, que se formaran colectivos de mujeres para que levantaran proyectos digamos y absorber así la cesantía digamos, así como bien concreto. Pero desde el año pasado el perfil cambió, no necesariamente son mujeres dirigentas que tengan trabajo comunitario en su currículum, y que hayan tenido experiencia de trabajo remunerado en algún minuto, donde lo único que se le pedía era tener como una cierta motivación personal por trabajar en violencia o sea que tuviera una sensibilidad o que le hiciera más sentido trabajar en violencia y no otra cosa digamos” (Coordinadora ONG Domos)

Por su parte, otro de los Equipos Co-ejecutores plantea explícitamente que la definición del perfil de las trabajadoras se debiera realizar en función de las demandas del mercado laboral.

“dentro de lo que nosotros hemos hecho, yo diría que es al revés. Yo lo que haría es intencionar más el perfil de las Trabajadoras Comunitarias a un nicho que ya está abierto, porque la demanda es una demanda que está abierta y que si bien es cierto en una parte te pagan súper poco y en la otra te pagan súper bien ¿ya?, o sea el cuidado de adulto mayor es una demanda creciente, constante” (Coordinadora Fundación Rodelillo)

A partir de los discursos de los coordinadores de los Equipos Co-ejecutores se identificaron varias características del perfil de las trabajadoras que potencialmente podrían beneficiar su inserción laboral posterior:

- Características de la trabajadora y de su ambiente socio-cultural que favorezcan su predisposición a realizar empleos fuera de sus comunas.
- Un nivel educacional adecuado, preferentemente cuarto medio rendido.
- Que presenten una vocación por el trabajo a realizar, es decir, que sus motivaciones vayan más allá de considerarlo como un empleo más en sus trayectorias laborales, sino que se trate de lo que a las trabajadoras realmente les interesa. De acuerdo a los discursos de varios de los Equipos Co-ejecutores la anterior característica se vería potenciada cuando se trata de segundos perceptores de ingresos.
- Que las trabajadoras se desempeñen a lo menos en dos ciclos del Programa.

Junto con estas características transversales, también se sostiene que éstas se debieran definir de acuerdo a las particularidades de cada servicio.

“Yo diría que el perfil es súper distinto, súper distinto porque de partida el perfil para (...) el tema de corretaje de propiedades o de vivienda es mucho más exigente. Ellos tienen que tener Cuarto Medio y algunas habilidades más específicas en términos de que van a tener que sacar cuentas y que se yo, en el área salud se les pide octavo básico con el compromiso que están estudiando, pero son otras cosas las habilidades que se necesitan” (Coordinadora Fundación Rodelillo)

“ojala que sean personas que tengan experiencia comunitaria, ojala algunas líderes que puedan interesarse en esto, personas además que tienen una experiencia aunque sea familiar de haber cuidado a un adulto mayor, eso nos parece que es un requisito, no como un requisito, nosotros no hemos sido demasiado autoritarios en términos de los requisitos, pero nos parece un requisito personal importante” (Coordinadora SSMN)

- **El énfasis en la dimensión laboral desde la definición de los lugares donde las trabajadoras prestarán sus servicios.** Los criterios de elección de estos lugares varían de acuerdo al Equipo Co-ejecutor. Algunos pondrán especial énfasis en que se trate de espacios netamente comunitarios tales como sedes vecinales, clubes de adulto mayor (este es por ejemplo el caso del Servicio de Salud Metropolitano Norte), mientras que otros pondrán mayor énfasis en que se trate de espacios institucionalizados a los cuales acuden los potenciales demandantes del servicio, como por ejemplo espacios de la municipalidad, escuelas, hospitales, etc.

Por otra parte, algunos Equipos Co-ejecutores consideran relevante tener en consideración que los lugares donde las trabajadoras presten sus servicios posibiliten la generación de redes de trabajo que faciliten su posterior inserción laboral.

“los lugares que buscamos por ejemplo hemos ido incorporando de a poco no estaban en nuestro proyecto las escuelas de lenguaje, pero las hemos ido incorporando porque las escuelas de lenguaje pueden contratar monitoras, entonces las hemos ido incorporando por esa razón” (Coordinadora ONG Ceanim)

“los lugares en que trabajamos buscamos lugares que tengan un estilo comunitario y que de algunas manera también las mujeres que están ahí tengan alguna posibilidad de poder ser contratadas después y que realmente no sea como "mano de obra barata", sino que son mujeres que tienen posibilidades después de tener trabajo” (Coordinadora ONG Ceanim)

V.2.1.2. Generación de competencias de empleabilidad en las Trabajadoras Comunitarias.

Tal como se planteó anteriormente, la generación de competencias de empleabilidad en las trabajadoras es uno de los aspectos que distinguiría a este Programa respecto a otros programas de empleo, y que reflejaría un nuevo enfoque de las políticas de empleo.

“el tema de la empleabilidad como eje o como foco está cobrando cada vez mayor importancia al interior de las políticas públicas de empleo, entonces hay capacitaciones, está el enfoque de competencias en empleabilidad y un montón de programas para enseñar empleabilidad (...) no sólo incluye las competencias en un oficio específico o en una profesión determinada, que es lo que más conocemos ... pero existen otras cosas que tiene que ver con el conocimiento de las leyes laborales o de cómo trabajas en equipo, cuán responsable eres, o cómo te comunicas, cuál es tu apariencia. O sea una serie de elementos que también forman parte de esa mirada, de cómo la gente fortalece su empleabilidad. Y por cierto es la educación permanente y la capacitación permanente” (Directora PSC)

En este sentido, la idea de generación de competencias de empleabilidad no sólo pasa por capacitar a la trabajadora en un oficio específico, sino que también tiene que ver con que ésta adquiera ciertas competencias y hábitos laborales que faciliten su inserción laboral y la permanencia en sus empleos, lo cual resulta fundamental para trabajadoras cuya trayectoria laboral tiende a caracterizarse por las dificultades para encontrar empleos formales y estables.

“nos damos cuenta que gran parte de ellas no tiene experiencia en el trabajo formal, o si tiene experiencia en el trabajo formal también es hace mucho tiempo que dejó de trabajar, por lo tanto ahí hay un tema que hay que retomar, que hay que volver a practicar y volver a intencionar (...) Ahora, transversalmente, porque también la idea nuestra es que todos nuestros módulos, el de trabajos comunitarios, el módulo técnico, en cualquiera otro que tengamos, o el de capacitación socio-laboral, efectivamente consideren el tema de la actitud y competencias para poder desempeñarse eficientemente en el trabajo, mas allá de las destrezas técnicas, como una competencia general y transversal” (Coordinadora ONG Ceppac)

En el marco del PSC la generación de competencias de empleabilidad se plantea desde dos estrategias. En primer lugar desde las capacitaciones que reciben las trabajadoras, y en segundo lugar desde el ejercicio mismo del oficio. Es por esto que en términos del análisis estas dos estrategias se presentan de manera separada, para finalmente describir el tipo de capacidades, tanto generales como específicas, que se espera que las trabajadoras desarrollen.

a) Rol de las capacitaciones en la generación de competencias de empleabilidad. Tanto las coordinadoras de Equipos Co-ejecutores como las propias Trabajadoras Comunitarias reconocen la importancia de las capacitaciones en la generación de capacidades que fortalezcan la empleabilidad.

En este sentido, se plantea que las capacitaciones le dan al Programa, y por ende a los servicios que se prestan, un perfil más técnico y profesional. En términos generales se sostiene que una capacitación que tenga como objetivo la generación de competencias de empleabilidad debiera cumplir con una condición principal: determinar las particularidades de la demanda laboral de los servicios que se prestan. Una capacitación desconectada de las necesidades reales del mercado laboral no permitiría una real generación de competencias de empleabilidad.

“nosotros, antes de ir a hacer las prácticas (...) yo me acuerdo haber mandado el programa de capacitación técnico a Conapran (Hogar de adultos mayores de la comuna de El Bosque) y fue súper bien evaluado” (Coordinadora ONG Ceppac)

“(en el actual empleo) aplicamos todo lo aprendido, de hecho nuestro sistema de trabajo aquí es igual al del año pasado, en la capacitación y en el trabajo en terreno, es el mismo” (Trabajadora Comunitaria, ONG Domos)

En el diseño del PSC se contemplan tres modalidades de capacitaciones: en el oficio, socio-laborales y en emprendimiento y formulación de proyectos. A continuación se presentan de manera individual el rol que desempeña cada una de estas capacitaciones en la generación de competencias de empleabilidad.

- **Capacitaciones en el oficio.** En general se considera que la capacitación en el oficio es la más importante, ya que sería un elemento primordial a la hora de prestar un servicio de calidad.

“El tema más fuerte de la capacitación nuestra siempre es en el oficio, ahí es donde está la mayor cantidad de horas porque para trabajar con niños no pueden improvisar y ellas misma valoran muy bien esto” (Coordinadora Ceanim)

Un aspecto interesante de resaltar en relación a las capacitaciones en el oficio tiene que ver con cómo cada Equipo Co-ejecutor entiende esta capacitación. Los distintos enfoques al respecto dependen en gran medida del tipo de servicio de que se trate y de las capacidades que éste demande. Es posible distinguir al menos dos enfoques al respecto. El primer enfoque entiende la capacitación en el oficio básicamente como la transmisión de conocimientos teóricos que le permitan a la trabajadora prestar adecuadamente el servicio. Este sería el caso por ejemplo del servicio de Manejo integral de Programa Habitacionales (Fundación Rodelillo), el cual requiere fundamentalmente un buen manejo de información. El segundo enfoque entiende la capacitación básicamente como un entrenamiento de ciertas capacidades personales de la trabajadora. Este sería el caso por ejemplo del servicio de Primer Apoyo y Atención en Violencia Doméstica que presta la ONG Domos.

“la capacitación en sí es fundamentalmente entrenamiento, entrenamiento de capacidades básicas como la empatía, la capacidad de escucha, junto con el tema teórico que en el fondo también es importante que lo pasamos como al principio, pero que la segunda parte fundamentalmente es entrenamiento, lo mismo que la prevención, o sea también se le hace un baño general de desde donde hacemos prevención, desde la educación popular, pero también hacemos ejercicios de entrenamiento con ellas, para cómo levantar un actividad preventiva ¿ya? Entonces, eso también a ellas en general las asegura mucho digamos para el trabajo práctico” (Coordinadora ONG Domos)

A pesar de la diferencia recién descrita existe concordancia entre los Equipos Co-ejecutores en que la capacitación en el oficio debiera complementar una etapa teórica con una etapa práctica, que sería lo que en el diseño del Programa se denomina como ejercicio del oficio.

“la formación técnica va de la mano de su entrenamiento in situ” (Coordinadora ONG Domos)

“La capacitación en sí está centrada en el ámbito de la gerontología (...) en lo teórico y en lo práctico, porque es lo que van a realizar en los Centros, para que por una parte puedan realizar un trabajo de calidad y poder recibir también algunos elementos teóricos que no se los van a dar otras personas en esta capacitación formal; lo que yo llamo capacitación formal es el curso” (Coordinador Hogar de Cristo)

- **Capacitaciones socio-laborales.** Considerando que el PSC trabaja con personas que presentan una vinculación inestable con el mercado formal del trabajo, y teniendo como objetivo final la generación de competencias de empleabilidad, se contempla un segundo tipo de capacitaciones centradas en las habilidades necesarias para desempeñarse adecuadamente en un empleo.

En relación a la forma en que los distintos Equipos Co-ejecutores han desarrollado este tipo de capacitaciones se deben distinguir dos aspectos. En primer lugar, la manera en que se realizan estas capacitaciones; y en segundo lugar, el contenido de éstas. Respecto a la manera en que se realizan las capacitaciones en el oficio los Equipos co-ejecutores han diseñado distintas estrategias. Mientras algunos realizan estas capacitaciones a través de clases expositivas, otros las han enfocado más bien desde el acompañamiento técnico que se les presta a las trabajadoras.

Por otra parte, el contenido de las capacitaciones socio-laborales también varía dependiendo de los objetivos que se proponga cada Equipo Co-ejecutor. Así por ejemplo, aquellos equipos que ponen mayor énfasis en la generación de hábitos laborales en las trabajadoras se focalizan en los temas administrativos relacionados al trabajo y en los procedimientos administrativos que delimiten los derechos y las responsabilidades de las trabajadoras.

“Hemos ido generando son ciertos manuales de procedimiento, modos en los cuales nos vamos comunicando para que ellas se sientan que tienen ciertas responsabilidades laborales. Yo creo que ahí hay cosas que tenemos que ajustar para que también ellos puedan desarrollar una empleabilidad futura” (Coordinador Hogar de Cristo)

Otros equipos han enfocado este tipo de capacitaciones hacia la resolución de problemas que han dificultado la prestación del servicio, como por ejemplo los conflictos que se originan a partir del trabajo en equipo.

“La habilitación laboral también lo hacemos más desde el fortalecimiento de habilidades para el trabajo en equipo ¿ya? Se fortalece mucho el tema de la comunicación, el tema del trabajo en equipo, las relaciones interpersonales, el manejo de conflictos, porque también (...) también pasa por un tema de aprendizaje (...) para nosotros fue una necesidad muy importante el trabajar estos otros aspectos mas bien de relaciones interpersonales justamente para ir facilitando el trabajo de ellas en terreno” (Coordinadora ONG Domos)

“El año pasado nosotros no teníamos clarificado la cantidad de horas que trabajamos en mediación de conflictos, y es lo que más hacemos” (Coordinadora Ceanim)

También dentro de las capacitaciones socio-laborales se abordan temáticas relacionadas con la inserción laboral futura de las trabajadoras.

“Hicimos todo un ejercicio para que ellas también visualizaran su futuro laboral, porque también hay un tema ahí en la habilitación laboral que el año pasado le dimos como hartito, el como ellas se proyectaban, recuperando cuál ha sido su historia laboral anterior y cuales eran las proyecciones a partir de esta misma experiencia” (Coordinadora ONG Domos)

Finalmente, resulta interesante rescatar las diversas valoraciones que los distintos actores del Programa hacen respecto a este tipo de capacitaciones. Mientras para los Equipos Co-ejecutores las capacitación socio-laborales son un aspecto importante del Programa, tanto para una prestación de servicios de calidad, como para la proyección laboral de las trabajadoras, para éstas se trata de un aspecto poco relevante, que de acuerdo a sus opiniones le quitaría tiempo a la capacitación en el oficio, a la cual consideran mucho más relevante.

“El tema de la capacitación se dividió en dos partes, un tema que es netamente del oficio y el otro que es más que nada papeleo administrativo digamos, para mí el tema administrativo te lo digo desde mi punto de vista es una pérdida de tiempo, todas esas horas que nosotros ocupábamos en hacer no sé papeles, llenar hojas y todo, si lo hubiésemos ocupado aprendiendo más del oficio creo que hubiera sido mucho más, le hubiéramos sacado más provecho” (Trabajadora Comunitaria ONG Ceppac)

- **Capacitaciones en emprendimiento y formulación de proyectos.** Este tipo de capacitaciones fue la menos trabajada durante el ciclo 2006 del Programa Servicios Comunitarios, de allí que la mayoría de los discursos al respecto se planteen como una proyección hacia el futuro.

“vamos a tener que ver como poder trabajarlo en el terreno, de cómo poder a ellos entregarles las herramientas para que también puedan ser emprendedoras, autoempleo, poder generar algunos tipos de personalidad jurídica, no sé que también nos puedan dar algunas luces en relación a eso” (Coordinador Hogar de Cristo)

b) Rol del ejercicio del oficio en la generación de competencias de empleabilidad. De acuerdo al diseño del Programa Servicios Comunitarios el ejercicio del oficio puede representar dos momentos distintos: por una parte la prestación misma del servicio, y por otra parte, una instancia a través de la cual se busca la generación de competencias de empleabilidad en la trabajadora. En este sentido, la pregunta que aquí interesa responder es: ¿cuál es el aporte del ejercicio del oficio al proceso de generación de competencias de empleabilidad en las trabajadoras?

A partir del análisis de los discursos de distintos actores del PSC es posible distinguir tres aportes del ejercicio del oficio a la generación de competencias de empleabilidad. En primer lugar, el momento del ejercicio del oficio representa un paso desde el conocimiento teórico hacia el conocimiento práctico.

“lo otro es la capacitación en la acción, que es cuando una persona con más experiencia, ya sea porque ha estudiado o ha trabajado en el tema, va de alguna manera ayudando a la otra y modelando a la otra y siendo un referente, un referente que uno ve permanentemente. Entonces en los lugares de inserción nosotros pedimos que haya una persona que tenga más experiencia a cargo de esta monitora, que la vaya a ayudar, que sea como su guía” (Coordinadora ONG Ceanim)

En segundo lugar, el ejercicio del oficio en distintas instituciones significa una ampliación del espectro de conocimientos que maneja la trabajadora.

“A mi me tocó trabajar en la asistencia judicial de aquí de San Bernardo y asistencia judicial también nos hizo una pequeña capacitación, éramos 3 monitoras y ellos nos prepararon en el tema judicial, trámites específicos, derivaciones, etc.” (Trabajadora Comunitaria ONG Domos)

“Trabajamos domicilio, y eso me permitió conocer hartos casos distintos, con distintas patologías, con personalidades diferentes, familias distintas” (Trabajadora Comunitaria ONG Ceppac)

En tercer lugar, el ejercicio del oficio implica un primer acercamiento a las redes sociales e institucionales existentes en el territorio, por lo tanto, se puede afirmar que precisamente es en el ejercicio del oficio en donde se pone en juego el carácter comunitario del Programa.

“Nosotros estuvimos como un mes que nos empezaron a explicar el programa, después empezamos a conocer terreno, nos mandaron a las postas, a los consultorios, a ver las instituciones que habían en la comuna, y así de a poquito acercándonos a la comunidad, y después ya empezamos a llegar a las casas” (trabajadora comunitaria SSMN)

c) Habilidades y competencias que se generan en las Trabajadoras Comunitarias a través de las capacitaciones y el ejercicio del oficio. En el análisis de las habilidades y competencias se distinguen dos discursos. El primero de ellos se centra en lo que se pretende generar en las trabajadoras, mientras que el segundo se plantea desde lo que realmente se ha generado.

El discurso de carácter más proyectivo se plantea desde los objetivos del Programa (adquisición de competencias en un oficio y de carácter socio-laboral), así como también desde las problemáticas que han surgido a partir de su ejecución (generar competencias y habilidades, tanto técnicas como sociales, que faciliten la inserción laboral posterior de las trabajadoras).

“No sólo incluye las competencias en un oficio específico o en una profesión determinada, que es lo que más conocemos... existen otras cosas que tiene que ver con el conocimiento de las leyes laborales o de cómo trabajas en equipo, cuán responsable eres, o cómo te comunicas, cuál es tu apariencia. O sea una serie de elementos que también forman parte de esa mirada, de cómo la gente fortalece su empleabilidad” (Directora PSC)

“La idea nuestra es que todos nuestros módulos, el de trabajos comunitarios, el módulo técnico, en cualquiera otro que tengamos, o el de capacitación socio-laboral, efectivamente consideren el tema de la actitud y competencias para poder desempeñarse eficientemente en el trabajo, mas allá de las destrezas técnicas, como una competencia general y transversal (Coordinadora ONG Ceppac)

“Intencionar mucho más el tema de géneros en la capacitación, o sea de manera efectivamente traspasando y expandiendo capacidades de autonomía, de decisión, poder personal, empoderamiento, pero que igual siempre van a estar condicionadas por el contexto” (Coordinadora ONG Ceppac)

Respecto a los conocimientos y habilidades que se han generado éstas se tienden a resumir como un “empoderamiento de las trabajadoras”. Desde la perspectiva de los Equipos Co-ejecutores este empoderamiento significa una transformación de las trabajadoras en diversos aspectos que van más allá de la ampliación de sus conocimientos respecto a un oficio específico.

“Dentro de nuestra evaluación del año pasado nosotros nos dábamos cuenta de que ellas llegaron con capacidades mínimas y se fueron con muchas más capacidades, o sea muy empoderadas, sabiendo lo que estaban haciendo, exigiendo sus derechos, y con la capacidad de poder postular a distintos trabajos” (Coordinador Hogar de Cristo)

“Las mujeres se van transformando, se van cambiando, yo te decía hasta físicamente se ven más bonitas, son mujeres que incluso ellas mismas comentan que en sus casas las notan distintas porque ya no están centradas en sí mismas, en sus problemas, sino que tienen un servicio a la comunidad, a los demás, y eso las hace sentir muy bien, y además se sienten importantes porque son capaces, su autoestima mejora, incluso su ánimo mejora (...) esa autoestima se refleja en los conocimientos, en la responsabilidad, en la actitud.” (Coordinadora Ceanim)

Desde la perspectiva de las trabajadoras este “empoderamiento” se entiende fundamentalmente como una mejoría en su autoestima y personalidad, lo cual se manifiesta en una ampliación de sus intereses y motivaciones personales.

“Lo mas que nos sirvió personalmente a mi fue para uno mismo enriquecerse uno misma y como valorarse más, porque yo antes estaba aquí en la casa todo el día, hacía las cosas, cuidaba a mis nietos y la mayoría, yo diría que el 99% de todas las que entramos tenía la autoestima muy baja, todas llegamos como bien así apagadas, y todas cambiamos, incluso hasta el look, todas cambiaron ya, ya son otras personas, o sea son mas seguras de sí mismas” (Trabajadora Comunitaria SSMN)

“Aprendí mas de lo que yo sabía, mucho mas y eso me abrió la idea, la posibilidad y mi mente como para decir bueno yo tendré 40 años pero no... no tengo porque morirme aquí, y entonces yo dije, yo tengo hacer algo, entonces yo antes de morirme en esta vida y espero morirme de vieja, ser alguien y eso a mi me motivó para entrar a la universidad, dar mi prueba, estudiar, no se... y querer ser alguien, no ser siempre la monitora” (Trabajadora Comunitaria, Ceanim)

V.2.1.3. Inserción laboral posterior a la participación en el Programa Servicios Comunitarios

Tal como se señaló anteriormente, la inserción laboral posterior al Programa no constituye un objetivo explícito de éste. Sin embargo, se trata de una preocupación constante tanto para la dirección del Programa como para los Equipos Co-ejecutores. Teniendo en cuenta lo anterior resulta interesante analizar dos cuestiones centrales. En primer lugar, las acciones y estrategias desarrolladas tanto desde la dirección del Programa como desde los Equipos Co-ejecutores para facilitar la inserción laboral posterior de las trabajadoras. El supuesto en el que se basa este análisis es que detrás de estas acciones y estrategias es posible leer una cierta interpretación del modo en que funciona el mercado laboral en servicios sociales a la comunidad. En segundo lugar, se describen los distintos roles que desempeñan los Equipos Co-ejecutores en el proceso de inserción laboral posterior de las trabajadoras.

a) Acciones y estrategias desarrolladas para facilitar la inserción laboral posterior de las Trabajadoras Comunitarias. En términos generales estas estrategias se focalizan en dos niveles distintos. Un primer nivel tiene que ver con las estrategias que tienen como objetivo la ampliación de las oportunidades sociales de empleo, específicamente, la vinculación con políticas públicas y con las redes ubicadas en los territorios donde se prestan los servicios. El segundo nivel tiene que ver con el trabajo que se realiza con la propia Trabajadora Comunitaria.

“La vinculación con redes en el territorio, el análisis de la oportunidad en que estamos complementando la política pública, dónde está la política pública en esas áreas, cómo nos podemos vincular con ella, cómo nos instalamos con los municipios, cómo visualiza el propio Trabajador Comunitario las oportunidades y herramientas que se le están entregando, en la misma conversación con ellos (...) ponle color, dale la vuelta, búscalo, desarróllalo, todos esos elementos están dirigidos a que la persona pueda encontrar trabajo después” (Directora PSC)

Dentro de las estrategias desarrolladas destacan las siguientes:

- **Vinculación con las políticas públicas.** Una de las principales estrategias desarrolladas ha sido la vinculación con las políticas públicas. Esta estrategia se visualiza como una posibilidad de dar a conocer en el ámbito público tanto el trabajo que realizan las Trabajadoras Comunitarias, así como también las competencias técnicas que éstas poseen. En otras palabras, la vinculación con las políticas públicas depende en primer término de dar a conocer la existencia de un capital humano que se encuentra capacitado y que tiene experiencia de trabajo en la prestación de un determinado servicio. Todo lo anterior supone que en gran medida las posibilidades de inserción laboral de estas trabajadoras depende de la ejecución de políticas públicas en los ámbitos en los que éstas se encuentran capacitadas.

“¿El trabajo técnico en que ha consistido fundamentalmente? En ver qué hay en políticas públicas en esto, y ver qué podemos hacer nosotros en función de eso, en los mismos servicios ya establecidos. Entonces es levantar oportunidad, en cuanto el análisis de la política pública donde efectivamente en muchas de las ocasiones nosotros vamos a conversar con los tipos y decirles mira nosotros tenemos esta gente que es certificada, que es capacitada, o sea nuestros objetivos son estos (...) entonces esa estrategia, es una estrategia que hemos ido desarrollando claramente, sin lugar a dudas” (Directora PSC)

“(la conversación con la ministra de Sernam) igual lo hicimos por un tema bastante estratégico, pensando en que Sernam justamente este año iba a abrir nuevas Casas de Acogida y que consideraran a las mujeres que ya tenían experiencia de trabajo, estaban capacitadas” (Coordinadora ONG Domos)

Esta estrategia de vinculación con las políticas públicas no sólo se ha enfocado en una vinculación con organismos de carácter central (ministerios, servicios públicos, etc.), sino que también se ha

intencionado el establecimiento de relaciones de cooperación con los gobiernos locales, que tengan como resultado la ampliación de las oportunidades de empleo para las trabajadoras que participan en el Programa.

“Es ahí, en el ámbito municipal donde estamos visualizando que tenemos más posibilidades y tenemos más llegada respecto primero pensar la sostenibilidad del servicio en el territorio, segundo la posibilidad de dar empleo (...) lo que estamos potenciando grandemente es el vínculo con el municipio, el vínculo del Programa con el municipio, y además por dos razones, porque al municipio le tiene que interesar, y de hecho le interesa (...) porque por una parte le absorbes desempleo, dato no menor para la gestión municipal, y por otra parte le ayudas a satisfacer necesidades de su propia población, otro dato no menor para lo que es la gestión municipal” (Directora PSC)

- **Vinculación con instituciones relevantes para las distintas áreas de trabajo.** Esta vinculación se ha puesto en práctica fundamentalmente en el momento de seleccionar las instituciones donde las trabajadoras prestan sus servicios en el marco del Programa.

“durante la capacitación había una necesidad de hacer un paso práctico digamos, de manera antes de llegar al territorio, ahí yo me contacté con la gente de Conapran (Hogar de Adultos Mayores de la comuna de El Bosque), bueno y me mandaron al Conapran central, con la encargada de recursos humanos y logramos la visita y después de eso yo seguí en contacto con esta mujer que es la XXXX de manera de ver si efectivamente ahí pueden haber posibilidades de empleo. Ella dijo que siempre había posibilidades de empleo, así que desde ahí empezamos a establecer como un vínculo, para garantizar después la inserción. Lo que hicimos es que si bien toda la gente iba a prestar servicios comunitarios siempre manteníamos a 2 o 4 personas haciendo esta prestación de servicio algunos días en el hogar, de manera que eran estas 2 o 4 que nosotros las veíamos como con potencial después de quedarse trabajando en el hogar” (Coordinadora ONG Ceppac)

- **Vinculación con otros proyectos institucionales.** Una tercera estrategia que han desarrollado los Equipos Co-ejecutores es la apertura de otros proyectos que ellos desarrollan como espacios de inserción laboral para las trabajadoras del Programa. Esta ha sido por ejemplo la estrategia desarrollada por ONG Ceanim con su Programa de Desarrollo Integral Temprano (DIT), por la Fundación Rodelillo con su proyecto de EGIS (Empresas de Gestión Inmobiliaria Social), por el Servicio de Salud Metropolitano Norte con la consolidación de la figura de la Asistente Comunitaria en salud en el ámbito de la atención pública de salud, y por el Hogar de Cristo a través de sus distintos centros y hogares de adultos mayores.

“al tener mujeres capacitadas y empoderadas son las que tienen las mejores condiciones para trabajar en un proyecto Ceanim, sobre todo que es un proyecto con niños y con mujeres. Entonces son mujeres que ya saben hacer esto, mujeres que ya han trabajado visitas domiciliarias, y por lo tanto era una tremenda oportunidad que esas mismas mujeres se insertaran en este otro proyecto y eso era bueno para ellas como para el otro proyecto (DIT) también” (Coordinadora ONG Ceanim)

“aquí se trabajó el tema vivienda y además pensando en las contingencias de vivienda, que se está haciendo EGIS y de hecho pensando en que Rodelillo también iba a poder contratar a las chiquillas ¿ya?, eso ha ido avanzando lo que pasa es que el tema vivienda es lento” (Coordinadora Fundación Rodelillo)

“nosotras trabajamos el año pasado con 150 Asistentes Comunitarias, por el volumen nosotros sustentamos la empleabilidad de 75 personas, y eso con financiamiento del Servicio. Y eso se mantuvo por los 6 meses, se mantiene digamos por este tiempo, estos 6 meses de este año se han mantenido en este periodo y además se sostiene en el segundo semestre” (Coordinadora SSMN)

- **Intermediación laboral.** Una cuarta estrategia que es posible identificar en los discursos es la intermediación laboral, la cual implica que los Equipos Co-ejecutores desarrollen un trabajo de coordinación entre la oferta y la demanda de trabajo. Sin embargo, el desarrollo de esta estrategia está supeditado a las particularidades de cada institución co-ejecutora. Es así como el equipo que ha desarrollado más formalmente esta estrategia ha sido la Fundación Rodelillo, la cual trabaja la temática de la intermediación laboral más allá del Programa Servicios Comunitarios.

“Mientras tanto yo las llame a todas y ponte tú las postulé a Call Center, porque tenía que ver donde postularlas porque si lo de vivienda se iba a demorar, igual ellas tienen que estar trabajando y ahí también las llamaron bastante y hay algunas que están trabajando en Call Center, que eso no estaba al principio del año, porque les buscamos lugares donde poder insertarlas, aquí se intenciona eso” (Coordinadora Fundación Rodelillo)

A partir de la experiencia que los Equipos Co-ejecutores han acumulado visualizan una serie de estrategias que pudieran implementarse. Es así como se proyectan actividades tales como un módulo de capacitación enfocado en las técnicas de búsqueda de empleo y otras que potencien una de las dimensiones menos desarrolladas del Programa, como es el desarrollo de emprendimientos asociativos dentro de los mismos servicios realizados.

“Este año incluimos en este paso previo, como aprendizaje también del año pasado, el módulo de inserción laboral, en donde ahí también trabajar más específicamente lo que va a ser las técnicas de búsqueda de empleo, también pensando que no todo el mundo va a ir al trabajo dependiente, sino también pueden ir al trabajo independiente” (Coordinadora ONG Ceppac)

“Este año, la idea es poder generar y buscar algún capital semilla para que un grupo del año pasado pudiese generar algún emprendimiento como monitoras en violencia, entonces esa es como la mirada o la estrategia general que hemos utilizado como institución” (Coordinadora ONG Domos)

b) Rol de los Equipos Co-ejecutores en la inserción laboral posterior de las Trabajadoras Comunitarias. A partir del análisis de las distintas estrategias desarrolladas con el objeto de facilitar la inserción laboral de las trabajadoras se pudieron identificar los distintos roles que los Equipos Co-

ejecutores desempeñan al respecto, los cuales van desde aquellos que asumen que la responsabilidad de inserción laboral recae exclusivamente en la trabajadora hasta aquellos que asumen como parte de su responsabilidad la inserción laboral posterior. Las principales tareas que han desempeñado los Equipos Co-ejecutores han sido la orientación laboral y el traspaso de información de ofertas de trabajo.

“Nosotros buscamos donde insertarlas (...) Es que tenemos un área, lo que pasa es que tenemos un área laboral en Rodelillo, entonces parte de la pega de nosotros está en que ellas continúen trabajando, o sea hay que intencionarlas y se intenciona así, de distintas formas” (Coordinadora Fundación Rodelillo)

“En el caso de las inserciones laborales ha sido como por búsquedas como personales (...) igual nosotros en algunos casos hemos aportado información” (Coordinadora ONG Domos)

V.2.2. Caracterización de los procesos de inserción laboral

A partir de esta segunda dimensión de análisis se pretendió abordar la problemática de la inserción laboral desde lo que en el enfoque de AVEO se conceptualiza como los recursos, activos y estrategias que las mismas trabajadoras desarrollan en el contexto de su relación con el mercado de trabajo y que facilitan el aprovechamiento de las oportunidades de empleo. Esta perspectiva de análisis también supuso dar cuenta de los pasivos u obstaculizadores que dificultan a las trabajadoras su acceso al empleo.

Estos análisis cualitativos deben interpretarse complementariamente con las cifras de inserción laboral presentadas más arriba y con la caracterización realizada a partir del Catastro de las Trabajadoras Comunitarias que se habían realizado alguna actividad laboral con posterioridad al Programa Servicios Comunitarios. Por lo tanto, sólo se profundizará en tres temáticas: la influencia del Programa en el proceso de búsqueda y obtención del empleo posterior, y en los facilitadores y obstaculizadores de esta inserción laboral.

a) La influencia del Programa Servicios Comunitarios en la búsqueda y obtención del empleo posterior. En los discursos de las trabajadoras se pueden identificar tres elementos que se relacionan con el Programa Servicios Comunitarios, y que habrían tenido alguna relevancia en el proceso de búsqueda de empleo e inserción laboral posterior a su participación en el Programa.

- **La relevancia de las capacitaciones.** Tal como se señaló más arriba, un 46% de las trabajadoras encuestadas consideró que las capacitaciones recibidas fueron el aspecto de mayor

relevancia en el proceso de inserción laboral., particularmente la capacitación en el oficio (un 35% la considera como el aspecto más importante). En este sentido, se sostiene que las capacitaciones permiten definir un cierto perfil de trabajadora que se adapta a las condiciones que exigen ciertos puestos de trabajo en el área comunitaria.

“yo encontré este trabajo una porque había trabajado en el proyectos del año pasado en el colegio en el tema de prevención de abusos, y otra por la capacitación de DOMOS, puntualmente por la capacitación de DOMOS, de hecho ellos vieron (...) Porque era violencia intrafamiliar y este proyecto abarcaba solamente la temática de violencia intrafamiliar, entonces para ellos yo cumplía el perfil y aparte las otras capacitaciones que tenía entonces abí yo les serví, les servía digamos, entonces por eso fui seleccionada” (Trabajadora Comunitaria ONG Domos).

A pesar de lo anterior, los discursos de las Trabajadoras Comunitarias también contienen algunas críticas respecto a la real influencia que pudieran tener las capacitaciones al momento de buscar y obtener un empleo. Sin embargo, estas críticas no se refieren a la calidad y pertinencia de las capacitaciones, sino más bien a los instrumentos que las acreditan y que sirven de respaldo frente a instituciones externas. Lo anterior viene a ratificar el bajo porcentaje de encuestados que consideran como relevante para su inserción laboral posterior la certificación de las capacitaciones recibidas (7,5%).

“- E: ¿usted cree que las toman en cuenta en estos hogares por ejemplo, se toma en cuenta esa experiencia que ustedes tienen?”

- Si, pero aquí cerca no más porque los otros, a nosotros nos dieron un diploma pero nada mas pob, o sea como que llegamos a la capacitación y salimos bien todo eso, pero si tu vas por ejemplo a otro hogar a trabajar, uno va a Las Condes y todo, te piden mas requisitos” (Trabajadora Comunitaria ONG Ceppac)

- **La relevancia del ejercicio del oficio.** Como se señaló más arriba, un 24% de las trabajadoras encuestadas consideró que “la experiencia acumulada en el trabajo” era el aspecto del PSC de mayor relevancia en el proceso de inserción laboral. A partir de los discursos de estas trabajadoras, este dato se complementa con la relevancia que se le otorga al haber realizado esta práctica en alguna institución que posteriormente se haya interesado en contratarla. Lo anterior ratifica lo planteado por las coordinadoras de Equipos Co-ejecutores en cuanto a la necesidad de visualizar las posibilidades de inserción laboral en esta etapa de la ejecución del Programa.

“estuve los 3 meses en mi práctica, quedé muy bien evaluada por la señora que está a cargo y yo terminé mi práctica el día 3 y el día 5 me llamaron a trabajar, de enero” (Trabajadora Comunitaria ONG Ceppac)

“a la jefa le gustó como yo me desempeñaba y me dijo que había un cupo, si me gustaría postular a ese cupo, yo le dije que sí, así es que postulé y quede” (Trabajadora Comunitaria Hogar de Cristo)

- **El vínculo con el Equipo Co-ejecutor.** Finalmente, se plantea como un elemento relevante en el proceso de inserción laboral las relaciones y vínculos que se establecen con el Equipo Co-ejecutor, y fundamentalmente con el miembro más estable de este equipo, que es la coordinadora. En cierto sentido, este equipo de trabajo se transforma en una importante fuente de información laboral, lo cual adquiere mayor relevancia en el caso de aquellas instituciones que se encuentran insertas en los territorios en los cuales se ejecuta el Programa.

“la Anita (coordinadora de equipo co-ejecutor) me dice Jessica hola ¿cómo estás? Bien le digo yo. ¿Y hay buscado pega o no? Le dije si hemos tirado currículo pero no, no pasa na'... Ella me dice caso me tincan ir abh... y yo le dije estoy sin pega, necesito trabajar le dije yo, así que ya pob le dije yo. ¿En serio? me dijo, estaba contenta así que llamó al tiro y me hizo la cita y todo, y la chica quedó contenta y empecé al tiro el 1 de febrero y ahí estoy” (Trabajadora Comunitaria ONG Ceppac)

b) Facilitadores de la inserción laboral posterior de las Trabajadoras Comunitarias. Los discursos en relación a los facilitadores del proceso de inserción laboral se plantean desde dos perspectivas. La primera de estas perspectivas se plantea en el diseño y ejecución del Programa y habla de lo que debiera ocurrir en términos de la inserción laboral posterior. La segunda perspectiva discursiva se remite a lo que realmente ha sucedido. A continuación se presenta el análisis de esta segunda perspectiva.

Así mismo, es posible distinguir tres niveles de facilitadores: a nivel del mercado de trabajo, del diseño y ejecución del Programa Servicios Comunitarios y a nivel de las trabajadoras que participan en él:

- **Facilitadores a nivel del funcionamiento del mercado de trabajo en servicios sociales a la comunidad.** En este nivel los facilitadores del proceso de inserción laboral se asocian más bien a factores de carácter coyuntural que han permitido una mayor demanda de trabajo de los servicios que se prestan en el marco del PSC.

“El año pasado quizás tuvimos la suerte de que se nos dio esta coyuntura que te explicaba, de que se abrieron cupos dentro del Hogar, y tuvimos la capacidad de insertar a más o menos unas 20 personas, no tengo la cifra exacta en el Hogar, ya sea como asistente de ancianos o haciendo unos reemplazos que le diera también esta experiencia laboral ya como contratadas en el Hogar” (Coordinador Hogar de Cristo)

- **Facilitadores a nivel del diseño ejecución del Programa Servicios Comunitarios.** En este nivel son varios los factores que se identifican como facilitadores del proceso de inserción laboral. En términos del diseño del Programa se sostiene que las características mismas de los servicios que se prestan contribuyen a la sostenibilidad de su dimensión laboral.

“Por los tipos de servicios que prestamos. Quizás especialmente en salud y educación, más que habitabilidad. Quizás en habitabilidad es más complejo. ¿Por qué? Porque el trabajador puede ir a trabajar a donde sea, tiene que puro querer no más, o sea trabajadoras de adulto mayor cuidando ancianos en casa particulares, porque sale bastante más barato que una enfermera profesional, eso siempre se necesita, o en casas de adultos mayores, estas casas privadas, estos hogares, etc. O sea tienen mayores elementos y herramientas para ir a buscar pega en esos ámbitos” (Directora PSC)

Por otra parte, en términos de la ejecución del Programa los facilitadores de la inserción laboral se asocian principalmente a la labor que realizan los Equipos Co-ejecutores. Como ya se señaló anteriormente, la inserción de estos equipos en las mismas comunidades en donde se prestan los servicios se transforma en un elemento facilitador en la medida que hace posible una mejor circulación de la información de puestos de trabajo.

“los programas terminan ahora este año el 10 o 9 de noviembre y claro, la gente se va, ahora nosotros tenemos la suerte de estar ubicados localmente por lo tanto, siempre nos estamos como contactando” (Coordinadora ONG Ceppac)

Finalmente, el énfasis que el Equipo Co-ejecutor coloque en la dimensión laboral del Programa se puede entender como un elemento que facilita el proceso de inserción laboral. Lo anterior se puede manifestar a nivel general de la ejecución del Programa o bien en algunos aspectos específicos, como por ejemplo la selección de los lugares en los que las trabajadoras prestan sus servicios, lo cual supone algún ejercicio de visualización de los lugares en que existe una demanda potencial por el perfil de las trabajadoras del PSC.

“(un facilitador es) que ellas están en un proceso acá (se refiere al proceso de trabajo que realiza Rodelillos con las familias), entonces cuando ellas se insertan en el tema laboral ya han trabajado en el tema de la inserción laboral con su familia, facilitador es que vengan del proceso Rodelillo, aunque muchas no vienen de Rodelillo, vienen de fuera” (Coordinadora Fundación Rodelillo)

“dentro de las capacitaciones se les informó... o sea se les dieron tres, como tres caminos de trabajo, que eran los jardines infantiles de la comuna donde ellas vivieran, lo otro serían los club de juegos y los otros eran los proyectos DIT que tampoco son en todas las comunas, son en 15 comunas de Santiago por lo tanto tampoco todas se podían ir al proyecto DIT” (Magdalena Sepúlveda, empleadora, proyecto DIT).

- **Facilitadores a nivel de las Trabajadora Comunitarias.** En este nivel los facilitadores se asocian por una parte a ciertas características de los recursos y activos de las propias trabajadoras, y por otra, a elementos asociados al Programa Servicios Comunitarios, específicamente a su objetivo de generar y desarrollar competencias de empleabilidad.

En términos de los recursos y activos de las propias trabajadoras se destacan dos elementos facilitadores del proceso de inserción laboral: las condiciones de carácter familiar y el esfuerzo individual. En este sentido, el carácter de segundas perceptoras de ingreso de las trabajadoras, en tanto requisito para participar en el Programa, se considera un facilitador de la inserción laboral en un área igual o similar a la desarrolla en el marco del Programa. Esta característica propia de los hogares influye en que en la búsqueda de empleo predomine la vocación y el interés por el servicio que se realiza.

“yo tengo mi esposo que bueno él se encarga de la parte gruesa, yo con mi sueldo no podría encargarme de la parte económica... mi esposo que también es un profesional, él tiene su trabajo, su trabajo estable, no pagamos dividendo, no pagamos nada, es casa propia, entonces yo me he dedicado a la parte comunitaria, o sea yo me he dedicado a la parte... mi trabajo, a hacer mi trabajo pero por vocación” (Trabajadora Comunitaria ONG Ceanim)

“cuando yo busco trabajo no me cuesta encontrar, es que no soy muy exquisita tampoco, no aspiro a grandes sueldos ni a grandes cosas porque afortunadamente mi marido lleva la casa, entonces yo tengo que ayudar, pero no necesariamente tengo que mantener la casa.

- E: ¿En ese sentido es como más fácil, como que no es una exigencia?

Claro, yo voy con otra mentalidad digamos, no voy con la presión de que si yo no gano no sé \$250.000 como para que me alcancen para comer por decirte no puedo tomarlo. Yo si puedo tomar otro que me permita no sé aportar con algún pago acá en la casa” (Trabajadora Comunitaria ONG Ceppac)

Así mismo, el esfuerzo individual se considera como un elemento de gran relevancia en el proceso de inserción laboral, en la medida que permite refleja la idea de buscar las oportunidades de empleo más que esperar que éstas lleguen.

“Es que yo te digo, si yo quedé fue de busquilla y fue de curiosa” (Trabajadora Comunitaria Fundación Rodelillo)

Por su parte, los facilitadores asociados al PSC en primer lugar se refieren a la preparación y la experiencia de trabajo acumulada.

“- E: ¿qué es lo que se les puede facilitar haber sido trabajadora comunitaria para insertarse laboralmente?”

Tener mas configurado un proyecto laboral, tener certificadas sus competencias yo creo, que haber tenido un trayecto de a lo menos 6 meses de trabajo digamos, donde fue supervisada, donde fue evaluada, que se yo de alguna manera es como un apresto importante digamos para tema del trabajo y por lo tanto, digamos 6 meses donde generó ciertas condiciones a nivel familiar para sus salidas mas lejos digamos...” (Coordinadora ONG Ceppac)

Desde la perspectiva de los empleadores (que se podría decir expresan las demandas del mercado laboral) existe una muy buena valoración de las competencias y habilidades con que cuentan las trabajadoras que participaron del PSC.

“si, son recibidas en los jardines particulares o también en los jardines comunitarios y de hecho en las comunas, en las que pertenecen las mujeres que, por lo menos las que están en Ceanim, en Servicios Comunitarios, son comunas donde hay muchos centros comunitarios y son bien miradas, o sea y además son bien recibidas porque ellas están capacitadas como en temáticas que igual están siendo como el boom actual, como el apego, como el fortalecimiento del apego, como esa mirada resiliente de trabajo hacia los niños, también hacia las familias” (Empleadora, proyecto DIT)

“las mujeres que fueron capacitadas y que pertenecen a Servicios Comunitarios son prioridad de contratación para el proyecto DIT, o sea no buscaríamos a otras, primero empezaríamos por ellas, o sea es una cuestión lógica de que tienen las herramientas para el trabajo, que no hay que enseñarles porque ya lo aprendieron dentro de las capacitaciones, entonces es como mucho mas fácil trabajar con gente que ya sabe lo que tiene que hacer” (Empleadora, proyecto DIT).

A la preparación y la experiencia se suma como elemento facilitador del proceso de inserción laboral el *plus* que le aporta a esta experiencia el trabajo comunitario, lo cual marca una diferencia en relación con los profesionales que trabajan en las mismas áreas.

“(las Trabajadoras Comunitarias) se dan cuenta que efectivamente ellas con un título profesional lógicamente van a ser “mas validadas” que como monitora, como orientadoras comunitarias, pero el plus ya lo tienen ¿te fijas?, entonces eso ya las motiva a poder continuar ya sea estudiando una profesión o buscando nichos de empleo al interior de los distintos servicios, generando también ellas sus propias redes de contactos” (Coordinadora ONG Domos)

c) Obstaculizadores de la inserción laboral posterior de las Trabajadoras Comunitarias. Los obstaculizadores que identifican los principales actores del PSC también pueden distinguir por el nivel en que operan: a nivel del mercado de trabajo, al nivel del diseño y ejecución Programa, y finalmente a nivel de las propias trabajadoras.

- **Obstaculizadores a nivel del funcionamiento del mercado de trabajo en servicios sociales a la comunidad.** Vinculado el funcionamiento de este mercado de trabajo con las políticas

públicas como estructura de oportunidades de acceso al empleo, se identifica como un importante obstaculizador de la inserción laboral de las trabajadoras el hecho de que no se tome en consideración al recurso humano de la propia comunidad en la ejecución de las políticas públicas. Este hecho se asocia a la presencia de un imaginario social según el cual la utilización de este recurso humano tendría consecuencias negativas sobre la calidad del servicio prestado.

“en el área de salud igual hay una política que se está dirigiendo desde ahí para atención especializada a través de los consultorios, pero que también hay un tema ahí, porque también se visualiza como mas bien desde los profesionales dar la atención especializada, pero que efectivamente las mujeres podían hacerse cargo del tema mas comunitario ¿te fijas?” (Coordinadora ONG Domos)

“nos encontramos con un montón de... de muchos mitos también, de mucho mito de pero ¿cómo si no es profesional?, ¿cómo va a atender y a hacer atenciones especializadas si no está formada, no es psicóloga?, entonces son varios temas como mucho de mito y que dificultan el trabajo de inserción laboral de las mujeres” (Coordinadora ONG Domos)

Todo lo anterior se materializa en términos prácticos en impedimentos a la contratación de estas trabajadoras en el ámbito de las políticas públicas.

“En el ámbito de salud por ejemplo me contaba una directora de Corporación Municipal que ella encantadísima contrataría a las Trabajadoras Comunitarias, encantadísima, además que le parecía maravilloso, además que trabajan bien, además que están capacitadas, más que satisfacen necesidades, más que todo... y me dice, pero si a mí el presupuesto que me manda el Ministerio de Salud no me pone en la glosa de recursos humanos algo que diga como Asistente Comunitario o trabajo comunitario o trabajo no profesional, que de en la glosa un fondo y un recurso para que yo pueda contratar a esta gente yo no la puedo contratar” (Directora PSC)

Otras de las posibilidades de inserción laboral que se contempla desde el diseño del PSC es la generación de autoempleo en las áreas de trabajo desarrolladas. Sin embargo, este tipo de estrategia también se ve limitada por dos tipos de obstaculizadores. En primer lugar, la escasez de recursos económicos en las comunidades donde se prestan estos servicios dificulta la generación de autoempleos que se sustenten con el pago de los usuarios. A lo anterior se suma el hecho de que estos servicios muchas veces no se perciben como de extrema necesidad en la medida que se pueden satisfacer a través de otras estrategias.

“- E: ¿En qué momentos se complejiza el tema de la autogestión como posibilidad de empleo?”

- Cuando tienen que funcionar en forma autónoma, sin recursos, porque es imposible que se genere recurso sólo en la localidad, porque primero que todo el servicio es un servicio que no se ve como estrictamente necesario y porque entonces la mamá dice yo le pago a la vecina, lo hago de otra manera y lo soluciono igual, o sea que en el fondo no necesito gastar dinero. Entonces ahí hay un tema de que todavía no existe como la necesidad real en la comunidad, y además la comunidad tampoco cuenta con

muchos recursos, yo también veo las familias a las que se atienden no tienen recursos, entonces tampoco a veces una cosa muy mínima que tengan que poner ya no... porque nosotros llegamos en estas agrupaciones que son autónomas llegamos a sectores de pobreza bastante duros, entonces en esos sectores cualquier exigencia que tú haces a las familias más bien aleja” (Coordinadora ONG Ceanim)

Así mismo, otra de las vías a través de la cuales potencialmente se podrían consolidar las estrategias de autoempleo sería a través de la presentación de proyectos a fondos concursables. Sin embargo, esta alternativa en la mayoría de los casos no se llega concretar como alternativa laboral, ya que no estos fondos no contemplan los costos en recursos humanos. Como consecuencia de lo anterior, estos proyectos dejan de ser una alternativa laboral para transformarse en un voluntariado.

“las trabajadoras que han intentado este tipo de estrategias de postular a proyectos... muchas veces queda como un trabajo de voluntariado, en el fondo no se transforma en una posibilidad de empleo esa es la gran, el gran choque que se podría estar produciendo en eso... Finalmente no era como un tema de inserción laboral sino que también sabíamos... y ellas también se dieron cuenta de que muchos de los fondos concursables no todos absorben el tema de los recursos humanos ¿te fijai?, o sea te entregan todos los materiales para que tú hagas el trabajo, pero no necesariamente absorben el tema de los sueldos, del recurso humano” (Coordinadora ONG Domos)

La estrategia de autoempleo también se ve dificultada por las características particulares de ciertos servicios. Así por ejemplo, en el caso del servicio de Cuidado y Atención de adultos mayores se enfrenta a los requisitos que exigen la Seremi de salud y el mismo Servicio Nacional del Adulto Mayor.

“en el ámbito de la gerontología es más compleja porque eso implica que tu piensas que es mucho más fácil que ellos pongan un quiosco que ellos pongan un centro abierto, obvio, es tan obvio como eso, por qué, porque implica personalidad jurídica, implica capacitarse más, implica que como manejas todo el tema de ciertos requisitos que te puede pedir el Senama o el Seremi, te implica que tengas que trabajar con autovalentes porque si tú trabajas ya con semi-postrados requieres paramédicos y eso es un costo mucho más alto a pagar, implica también concursar” (Coordinador Hogar de Cristo)

Por último, a nivel del funcionamiento del mercado de trabajo ciertas características de demanda se presentan como obstaculizadores del proceso de inserción laboral de las trabajadoras, los cuales se manifiestan fundamentalmente con el choque de expectativa e intereses de las trabajadoras. El principal de estos obstaculizadores mencionados dice relación con las complicaciones que genera el horario de trabajo que se les exige a las trabajadoras. Esto no sólo se traduce en una dificultad para la inserción laboral posterior al Programa, sino también en una dificultad para mantenerse en los puestos de trabajo, que es como precisamente se define en el concepto de empleabilidad.

“teníamos un problema que la gente en domicilio esta acostumbrada al horario de doce horas en el área salud, cosa que yo no sabía y cosa que las trabajadoras no estaban acostumbradas, entonces ahí fue como problemático para ellas adecuar esos horarios considerando que antes estaban trabajando seis horas diarias. Ese fue un cambio que yo creo que hay que tenerlo como bien claro, por lo menos ahora al capacitarlas nosotros les hemos dicho que el sistema de salud actual en general, las trabajadoras cuidando a adultos mayores trabajan en horarios que son de 12 horas” (Coordinadora Fundación Rodelillo)

“De esas niñas que vinieron se les ofreció contrato una vez que terminaron, pero por los horarios ellas no les gustó mucho el trabajo. Porque nosotros trabajamos de lunes a domingos con turnos, hay turnos de día y turnos de noche, son turnos rotativos... Entonces a ellas no les gustó por el horario” (Empleadora, Hogar de Ancianos CONAPRAN)

En este mismo sentido, se presenta como obstaculizador el que en algunos casos las exigencias de la demanda de trabajo superan las capacidades, habilidades y conocimientos con que cuentan las trabajadoras.

“hay otras que tenían la necesidad de aprender mas cosas técnicas porque esta capacitación que les dimos de 115 horas sólo apuntaba al cuidado del adulto mayor que es la parte como de confort y partes básicas y faltaban algunas cosas” (Coordinadora Fundación Rodelillo)

“ninguna de nosotros aprendió a poner inyecciones que es algo esencial, fundamental.

- E: ¿Al momento de buscar empleo?

- Al momento de buscar empleo te preguntan ¿usted sabe poner inyecciones?, no. Entonces si se necesita, ahora lo otro el tema de la presión, saber tomar la presión, lo hicieron al final en dos clases, en dos clases donde hay 60 y algo, por lo tanto no todas alcanzamos a usar el aparato, no aprendimos” (Trabajadora Comunitaria ONG Ceppac)

- **Obstaculizadores a nivel del diseño y ejecución del Programa Servicios Comunitarios.**

Estos obstaculizadores se relacionan principalmente con las particularidades de cada uno de los servicios que se prestan en el marco del PSC. Uno de los temas más recurrente que aparece en los discursos se relaciona con la percepción de que los servicios no son un tema urgente en los lugares en donde se presta. Esto sucede por ejemplo con el servicio de Alimentación Saludable que presta ONG Ceppac en los colegios.

“el caso de alimentación saludable es un caso mas complejo por la dificultad que tiene el tema de educación para contratar personas y porque por otro lado, los requerimientos en los colegios. Nosotros hemos estado ahí en hartas conversaciones con los directores y gente de la dirección de educación, tienen miles de requerimientos, entonces claro, que bueno que esté el tema de la alimentación saludable, pero tienen otros requerimientos más urgentes que solucionar para ellos” (Coordinadora ONG Ceppac)

Esto mismo se relaciona con el reducido campo laboral con que se enfrentan ciertos servicios, como es el caso del servicio de Primer apoyo y violencia doméstica que presta la ONG Domos.

“Yo creo que si hiciéramos como una base de información yo creo que efectivamente nos vamos a encontrar que son muy pocos, son muy pocos los nichos, los nichos de trabajo o los nichos concretos donde las mujeres pudieran eventualmente emplearse, o sea de hecho el año pasado cuando hicimos los ejercicios de visualizar nichos de trabajo, de empleabilidad (...) en estricto rigor las vacantes son muy concretas, o sea por casa de acogida son 4 o 5 vacantes, por casa de atención son 2 vacantes, y pensar que son 80 mujeres, entonces también es bastante reducido” (Coordinadora ONG Domos)

Finalmente, la demanda de trabajo para ciertos servicios depende sólo de una alternativa, lo cual termina transformándose en un obstaculizador de la inserción laboral posterior de las trabajadoras. En el caso del servicio de Manejo integral de programas habitacionales prestado por la Fundación Rodelillo la demanda de trabajo se limita a las Entidades de Gestión Inmobiliaria Social (EGIS), las cuales muchas veces tardan en su constitución y funcionamiento.

“Con las T.C. de ponte tú de vivienda fue muy distinto porque se esperaba que funcionaran las EGIS, todo un sistema nuevo que no funcionó todavía” (Coordinadora Fundación Rodelillos)

• **Obstaculizadores a nivel individual de la Trabajadora Comunitaria.** A nivel de los recursos y activos de los hogares existen diversos obstaculizadores del proceso de inserción laboral. Desde una perspectiva más amplia se sostiene que las relaciones de género al interior de las familias se transforma en un obstaculizador, fundamentalmente teniendo en cuenta que la mayoría son trabajadoras.

“el año pasado por ejemplo el Programa terminó en enero cuando hacíamos una encuesta final, ya ¿cuándo vas a salir a buscar pega? No se es que... entonces no, es que mi marido ahora se toma vacaciones y el quiere que vamos de vacaciones entonces tendría que ser cuando... ¿entonces te das cuentas de...?”

- E: O sea, los tiempos se van adecuando a...

- A quien pone la plata en la casa, si eso es, o sea, el tema de dinero uno dice, el poder económico, pero también es el poder social lamentablemente, también es cómo expandirte, determina casi toda los acontecimientos que han sucedido en los distintos contextos y en la casa a la gente le pasa lo mismo, por lo tanto en el tema familiar, puede haber un tema que es súper facilitador, o súper limitante dependiendo de las características” (Coordinadora ONG Ceppac)

Finalmente también se menciona como obstaculizador de la inserción laboral la falta de interés y disposición al trabajo presente en algunas trabajadoras.

“Yo conozco a varias de mis compañeras que las he visto ¿y que estai haciendo?, no... estoy cuidando a mi hijo, ¿y no queris trabajar? Porque por ejemplo aquí se hizo una encuesta y yo llamé a varios de

Rodelillo, que fueron compañeras mías y muchas dijeron no, no tengo ganas no, no quiero, entonces yo con eso ¿qué más te puedo comentar?” (Trabajadora Comunitaria Fundación Rodelillo)

V.2.3. El mercado laboral en servicios sociales a la comunidad

A partir de esta tercera dimensión de análisis se abordó la problemática de la inserción laboral de las Trabajadoras Comunitarias desde una perspectiva macro-social, considerando el funcionamiento del mercado de trabajo como una estructura de oportunidad para acceder al bienestar social, más allá de los recursos y activos de estas trabajadoras. De esta manera es posible analizar comparativamente dos conceptos que apuntan a diferentes niveles de análisis. Por una parte, el concepto de empleabilidad que apunta más bien a una responsabilidad de carácter individual que deben asumir las trabajadoras en su relación con el mercado de trabajo; y por otra parte, el funcionamiento del mercado de trabajo, en términos de la relación social que se produce entre la demanda y la oferta de trabajo.

“(la inserción laboral de las trabajadoras) no sólo depende de la formación de los trabajadores, sino también de cómo está el mercado laboral en este caso y en especial en el caso del Servicios Comunitarios no sólo es el mercado laboral en general, sino el mercado laboral específicamente en contextos sociales de pobreza, es decir, el mercado de trabajo dado por las políticas públicas, que es aún más estrecho y aún más pequeño, y que es un ámbito no desarrollado en definitiva” (Directora PSC)

V.2.3.1. Caracterización del mercado de trabajo en servicios sociales a la comunidad

A continuación se presenta una caracterización de este mercado de trabajo que permite dar cuenta de la forma en que se ha constituido demanda e términos de su cantidad y requerimientos. También se presenta un análisis de los elementos que han facilitado y obstaculizado la demanda de trabajo en servicios sociales a la comunidad.

a) Evaluación de las posibilidades de demanda de trabajo. Dado que los usuarios de los servicios que se prestan en el marco del PSC difícilmente podrían solventar el pago de estos servicios, las referencias respecto a las posibilidades de demanda de trabajo están fuertemente asociadas con las políticas públicas relacionadas con este tipo de servicios. Por lo tanto, el funcionamiento del mercado de trabajo en servicios sociales a la comunidad se asocia con el funcionamiento de las políticas públicas y con la legitimación que en ellas tenga el recurso humano de la propia comunidad. En este sentido, se pone énfasis en la necesidad de que se produzca un cambio en el imaginario social que prevalece al respecto en el ámbito de la ejecución de las políticas públicas.

“Nosotros lo que pretendemos llegar a mostrar objetivamente con mediciones claras y que se yo, es un elemento que ya hemos detectado y es que a las políticas públicas les sale bastante más barato trabajar con personas de la comunidad para las prestaciones y que eso no necesariamente va a reducir la calidad de los servicios de la gente que lo necesita. Lo que está en el imaginario de las políticas públicas en general como nefasto” (Directora PSC)

En términos generales la evaluación que se hace de este mercado de trabajo se focaliza en el nivel de demanda y en las características de ésta. Se sostiene que ambas dimensiones dependen en gran medida de las particularidades de cada uno de los servicios.

“nos dimos cuenta una vez que partimos con el pilotaje efectivamente de que no habían espacios concretos que pudieran absorber la cantidad de mujeres que están formadas y motivadas por trabajar en prevención y a la vez en atención a mujeres que viven violencia (...) No tiene un campo (laboral) concreto donde ellas pudiesen decir por acá tenemos posibilidades a lo mejor de inserción laboral, porque lo que se genera es solamente a partir de proyectos, de fondos concursables, de iniciativas locales” (Coordinadora ONG Domos)

“depende de si hay una entidad que pague, si ese es el tema. Ahora, por ejemplo si es en San Bernardo, comunal, aquí el municipio tendría que entrar a pagar, pero...”

- E: A financiar proyectos de ese tipo de actividades...

Claro, el tema es que igual depende de la gestión del municipio, de la persona que está gobernando la comuna, porque las prioridades de cada comuna son distintas y las prioridades del que está en la cabeza también es distinta, así que también depende de eso” (Trabajadora Comunitaria ONG Domos)

Por otra parte, y tal como se señaló anteriormente, las características de esta demanda también influyen en la forma en que se relacionan la demanda con la oferta de trabajo. Así por ejemplo, en el caso del servicio de Cuidado y Atención de adultos mayores muchas veces las características horarias y los lugares de trabajo dificultan la inserción laboral de las trabajadoras.

“ahora por ejemplo nosotros necesitamos gente, y no hay nadie, no hay currículo, no hay nadie, le solicitamos a la Municipalidad de El Bosque, la oficina de colocaciones que de repente llega gente ahí a ofrecerse, y ahí hemos llenado una o dos lugares que están vacantes. Pero llega el momento en que de repente no hay gente, porque de repente no vienen porque son de muy lejos, por supuesto gente de otras comunas, porque es muy lejos. Pero si de repente hay gente que vive por acá por el sector tampoco vienen por el asunto horario” (Empleadora Hogar de Ancianos Conapran)

b) Descripción de la demanda de trabajo. Esta descripción se hace a partir de la experiencia acumulada y se relaciona con las capacidades y competencias necesarias para desarrollar este tipo de empleos y los requisitos formales demandados.

- **Competencias y habilidades demandadas.** En términos generales se tiende a reconocer la importancia de las habilidades personales más allá de las herramientas que entrega el Programa a través de sus capacitaciones y el ejercicio del oficio.

“depende mucho también de habilidades personales no solamente lo que le entrega el Programa porque a mi no me cabe la menor duda que el Programa en sí es súper bueno porque le entrega las herramientas a las trabajadoras como para desenvolverse de manera satisfactoria en algún cargo, pero si no tiene habilidades personales eso se va a ir a las pailas” (Empleadora, Jardín Infantil Granito de Arena)

Las competencias y habilidades requeridas para cada servicio son distintas, por lo tanto este análisis se realiza por áreas de trabajo. En el **área salud** se hace referencia fundamentalmente a elementos motivacionales: “vocación”, “amor al prójimo”. En el caso del servicio de Atención y Cuidado de adultos mayores se plantea como requisito fundamental la vocación por el trabajo que se realiza. Esto se reconoce tanto desde la Trabajadoras Comunitarias como desde las empleadoras.

“que le guste mucho, mucho, y tener mucha vocación, mucha vocación porque uno a veces trabaja pero para ganar plata, pero aquí no es necesariamente eso, sino que a uno le tiene que gustar el área” (Trabajadora Comunitaria Hogar de Cristo)

“Ehhh vocación, vocación, que le guste lo que es trabajar con adultos mayores porque lo que más se necesita es vocación y paciencia (...) que no sea solamente una necesidad de trabajar con adultos mayores por dinero, que se mezclen las dos cosas: necesidad con vocación” (Empleadora Hogar de Ancianos Conapran)

“Esencialmente vocación, si tú no lo hace porque a ti te gusta mejor no lo hagas, porque no es fácil, no es un trabajo fácil. No trabajas con papeles, no trabajas con géneros, no, trabajas con personas y con personas que no todos los días se comportan igual, a las cuales tienes que lavar, mudar, vestir, alimentar y que su carácter varía de 5 minutos a 5 minutos, o sea si no es lo tuyo, si no es lo que tú andabas buscando, mejor no lo hagas” (Trabajadora Comunitaria ONG Ceppac)

Otro de los requisitos que se plantea como necesario es una voluntad solidaria que se expresa en un “amor o preocupación por el otro”.

“lo principal es amar al prójimo, como dice el mandamiento amar al prójimo, o sea ser humanitaria, ser solidaria y no esperar... o sea decir abh no, yo no voy a llevarlo porque mi no me van a pagar horas extras, o sea no, yo pienso que pensar y ponerse en el lugar del otro” (Trabajadora Comunitaria SSMN)

Estos dos elementos son la base sobre la cual se plantean como requisitos ciertos conocimientos específicos que no se abordan en las capacitaciones de las trabajadoras:

“Al momento de buscar empleo te preguntan ¿usted sabe poner inyecciones?, no. Entonces si se necesita, ahora lo otro el tema de la presión, saber tomar la presión” (Trabajadora Comunitaria ONG Ceppac)

Finalmente, en el caso del trabajo en Hogares de adultos mayores el manejo de grupos grandes:

“La diferencia es que el adulto mayor del domicilio es uno y aquí es un grupo grande” (Empleadora Hogar de Ancianos Conapran)

Por su parte, las competencias y capacidades requeridas en el **área educacional** variarán dependiendo de si se trata del trabajo en un jardín infantil de carácter formal o bien de un proyecto educacional de carácter comunitario. En el primer caso se plantean como requisitos la tolerancia al trabajo en grupos grandes, el respeto por las diferencias (fundamentalmente socioeconómicas) y la afectuosidad hacia los niños con que se trabaja.

“Yo necesito personas que sean muy afectuosas con los niños porque a veces es lo que mas carentes tienen, entonces si estamos hablando de esas habilidades, que sea afectuosa, respetuosa de todas las diferencias de realidades, que se sume al equipo, aquí nadie trabaja sola, es un trabajo en equipo y si ella pretende hacer cosas sola no va a resultar, entonces tiene que sumarse para que seamos dos ojos mas, dos manos mas y no dos ojos y dos manos aparte” (Empleadora, Jardín Infantil Granito de Arena, Buin)

En el caso del trabajo en proyectos de carácter comunitario se resalta como relevantes aspectos tales como la pro-actividad y la vocación por el trabajo comunitario.

“principalmente pro-actividad, porque acá hay que moverse solito, porque es comunitario, por lo tanto acá los recursos son mínimos, a nosotros nos llega una cantidad, es muy poca la plata que nos llega, los recursos son muy mínimos” (Empleadora, Proyecto DIT Ceanim-Integra)

“Yo creo que todo depende de las capacidades de la persona, porque como te digo o sea también hay gente que perteneció a los Servicios Comunitarios y que solamente vino por la plata. No había vocación ni interés, porque se producen diferentes tipos de malas ondas en el sentido de que cuando estábamos en las capacitaciones, no tenían interés en las capacitaciones, no les gustaba participar” (Trabajadora Comunitaria Fundación Miguel Kast)

Por último, en el área de vivienda – habitabilidad las principales referencias son en relación al servicio de Manejo Integral de Programas Habitacionales (Fundación Rodelillo). Por tratarse de un servicio con un perfil más técnico requiere como competencia un buen manejo de información respecto al tema. En este sentido, pierde relevancia el tema de la vocación.

“Acá son específicamente cosas técnicas que vienen del mismo ministerio, yo acá estoy todos los días revisando la página del Minvu ¿Cómo va?, ¿Qué no salió?, ¿Qué hablaban?, ¿Qué no hablaban?”

“Ahora quedé con una duda, que estoy tratando de solucionar” (Trabajadora Comunitaria Fundación Rodelillo)

- **Requisitos formales demandados.** El tema de los requisitos formales se manifiesta en todos los servicios como una exigencia por acreditar los conocimientos y la experiencia que las trabajadoras adquirieron durante su participación en el PSC. En el ámbito de la educación se plantea como un requisito fundamental para insertarse en el mercado de trabajo el poseer un título profesional o técnico que acredite los estudios realizados.

“en el campo de la educación parvularia para trabajar en una institución formal de educación te exigen un título, un título técnico y profesional también. Entonces es un tema que por eso nosotros nos preocupamos de activar estudios, por ejemplo tenemos monitoras que terminan su Cuarto Medio e inmediatamente empiezan a estudiar un técnico, y ahí claro porque es un problema eso que no tengan estudios superiores” (Coordinadora ONG Ceanim)

“la mayoría de los jardines de la Fundación Integra uno de los requisitos primordiales es tener un título reconocido por el ministerio. Porque hay muchas trabajadoras o funcionarias que de repente tienen cierta cantidad de horas y Integra tiene un mínimo de 900 horas, si estamos hablando de 2 años o de una técnica con sus 4 años de estudio, entonces a nosotros nos cuesta mucho. Ahora dentro de la Fundación Integra hay jardines que son catalogados de difícil acceso como es éste, éste está catalogado de difícil acceso por lo tanto nos permite jugar un poco más de que a lo mejor no tengan 900 horas, pero es fundamental que tengan un título técnico” (Empleadora Jardín Infantil Integra Granito de Arena, Buin)

En otros casos la acreditación de estudios formales se relaciona más bien con la necesidad de legitimarse en el ámbito comunitario. Esto sucede con las trabajadoras del servicio de Primera Atención y Apoyo en violencia doméstica (ONG Domos).

“(las trabajadoras) se dan cuenta que efectivamente ellas con un título profesional lógicamente van a ser más validadas que como monitora, como orientadoras comunitarias” (Coordinadora ONG Domos)

En el caso del servicio de Atención y Cuidado de Adultos Mayores los requisitos que se exigen dependen de los distintos cargos y labores. En general, para los cargos de asistentes de adultos mayores no se requieren cursos de enfermería, éste sólo es necesario cuando se postula a cargos de auxiliar de enfermería.

“- E: ¿se requiere que hayan tenido algún curso de enfermería o no es necesario?”

- No, porque en ese momento cuando uno las necesita ehbb que tengan conocimientos de enfermería cuando ya van quedando como contratadas. Pero en sí por lo menos las chicas esta se veía que sabía como asistente de adulto mayor, no ocupando cargo de auxiliar de enfermería porque ahí ya hay que

tener curso. Ese es otro cargo, cuidadora es otro cargo, por lo menos que tengan nociones de cuidadoras” (Empleadora Hogar de Ancianos Conapran)

“- E: ¿usted cree que las toman en cuenta en estos hogares esa experiencia que ustedes tienen?”

- Si, pero aquí cerca no más porque los otros, a nosotros nos dieron un diploma pero nada mas pob, o sea como que llegamos a la capacitación y salimos bien todo eso, pero si tu vas por ejemplo a otro hogar a trabajar, uno va a Las Condes y todo, te piden más requisitos.

- E: ¿Cómo qué requisitos?

Por ejemplo que tengas más experiencia laboral o que sepas más de enfermería, de todas esas cosas y eso nos faltó a nosotros. Y entonces te toman como ayudante no mas y te sacan mas el jugo, porque la persona que estudio más enfermería y sabe más de primeros auxilios como que, te dijera, tiene otro cargo más en los hogares, no te sacan tanto el jugo y ganan más” (Trabajadora Comunitaria ONG Ceppac)

Finalmente, en el caso del servicio de Manejo integral de Programas Habitacionales también se señala que para insertarse en estos trabajos se requieren estudios superiores, no bastando las capacitaciones recibidas en el marco del Programa Servicios Comunitarios.

“Es que el curso (capacitación que recibieron en el marco del PSC) es corretaje de propiedades y aplicación de programas sociales, si tu te buscas por la parte corretajes, hay muchas empresas de corretaje que pueden llegar por ese lado, pero aplicación de programas sociales para entrar a una entidad (EGIS) tu necesitas tener una carrera universitaria o un título técnico, cualquiera de las dos cosas, yo te digo, si yo entré aquí fue de suerte” (Trabajadora Comunitaria Fundación Rodelillo)

c) Facilitadores de la demanda de trabajo. Tal como se ha señalado anteriormente, estos facilitadores dan cuenta de las estrategias que se han implementado con el objetivo de la favorecer la constitución y el fortalecimiento de un mercado de trabajo en servicios sociales comunitarios. Dentro de estas estrategias destacan tres en particular:

- **Visualización de ámbitos específicos de la política pública** en donde se podrían insertar las trabajadoras que hayan participado en el PSC. Lo anterior requiere enfocar el perfil y las capacitaciones de las trabajadoras de acuerdo a los requerimientos de ese ámbito.

“Estoy pensando por ejemplo en el servicio de Domos que no se veía en términos de empleabilidad e inserción laboral como tan fuerte, pero que ha resultado... pero eso es por la política pública, porque hoy día el Sernam desarrollando toda una estrategia de atención y cuidado de mujeres víctimas de violencia, prevención de violencia. Y nosotros como Servicios Comunitarios junto con Domos lo que hemos hecho es adelantarnos a un perfil específico de personas que puedan dar las atenciones en ese sentido. ¿Por qué? Porque en definitiva para ese tipo de "oficios" no tienes una carrera profesional universitaria o técnica que sea atención en violencia intrafamiliar, tienes psicólogos que trabajan el tema, enfermeros que harán curaciones, pero la atención ahí eso es más bien un oficio específico” (Directora PSC)

- **La instalación de una necesidad en los usuarios a partir del servicio que se presta con el PSC**, de manera tal que esa necesidad se transforme en una demanda real por estas trabajadoras que cuentan con experiencia y que han sido capacitadas en ciertos oficios determinados.

“no es una necesidad que nazca de ellos (refiriéndose a los usuarios, particularmente a las madres), pero en el momento en que participan se les hace necesario.

- E: ¿Se instala una necesidad en ese sentido?

- Si, se instala una necesidad” (Empleadora Proyecto DIT, Ceanim - Integra)

- **El impulso que se le da a ciertos servicios desde el nivel local** también se constituye en un elemento facilitador de la constitución de una demanda por Trabajadoras Comunitarias en la medida que se generan nuevos proyectos que potencialmente podrían demandar mano de obra capacitada en oficios específicos.

“afortunadamente en la comuna de Cerro Navia lo que se trabaja así como a full es el buen trato y eso está súper ligado al tema vincular, entonces nosotros estamos como dentro también de la necesidad y como de... de la idea comunal para trabajar con los niños, así que estamos como encajados bien” (Empleadora Proyecto DIT, Ceanim - Integra)

d) Obstaculizadores de la demanda de trabajo. Con esta dimensión retomamos el análisis de aquellos elementos que se han identificado como un obstáculo para la consolidación de la demanda de trabajo por las trabajadoras que han participado del PSC. El principal obstaculizador del que dan cuenta la dirección del Programa y los coordinadores de los Equipos Co-ejecutores es que la demanda de trabajo no depende de los usuarios que reciben estos servicios producto de escasez de capacidad de pago, sino que más bien está fuertemente asociada a las políticas públicas que se implementen en los mismos ámbitos que se desarrollan en el PSC. Este diagnóstico desde un principio establece los límites en los cuales se debe pensar al momento de planificar la consolidación de este mercado de trabajo.

“pensando en las personas que hoy día satisfacen sus necesidades con la prestación de estos servicios, pensando en ellos, es muy difícil la sostenibilidad de esos servicios o de sus prestaciones, si es que no entra a mediar la política pública a nivel de gobierno local o gobierno central o lo que sea, subvencionando o integrando este tipo de trabajo formalizado en este caso al marco de la política pública” (Directora PSC)

Este problema se hace más evidente en aquellos servicios de atención directa al usuario, como por ejemplo el servicio de Atención y Cuidado de adultos mayores en domicilio.

“fueron muy pocas las que se quedaron dentro de su comuna trabajando con aquellos adultos mayores que atendían porque de hecho no tenían dinero para pagarles (...) el problema es que atendemos a los mas vulnerables y de verdad son los más vulnerables, son aquellos que no van a tener como financiar este servicio” (Coordinadora Fundación Rodelillo)

“o sea en esta comunidad (sectores en donde realizan su trabajo) es imposible que ellas puedan desempeñar completamente su servicio recibiendo remuneración por esto” (Coordinadora ONG Ceppac)

“Una es trabajar como tú dices particularmente en las casas, pero eso no se da por acá en este sector, porque obviamente la gente no tiene como pagar un sueldo aparte, tendría que ser para arriba, y el tema del traslado es el que a mí me complica” (Trabajadora Comunitaria ONG Ceppac)

A partir de este mismo diagnóstico es que se elabora la estrategia del Servicio de Salud Metropolitano Norte (SSMN), centrada en la mantención de las trabajadoras en las comunas más pobres y atendiendo a la población más vulnerable.

“para nosotros era importante la empleabilidad en las comunas pobres en que hemos trabajado, y tú entenderás que adultos mayores sin recursos, vulnerables, no pueden sostener una cuidadora” (Coordinadora SSMN)

A partir de este primer diagnóstico, según el cual la demanda de este tipo de trabajadoras debiera generarse a partir de las políticas públicas, se plantea un nuevo obstaculizador: las dificultades para la contratación de personal comunitario no profesional.

“En el ámbito de salud por ejemplo me contaba una directora de Corporación Municipal que ella encantadísima contrataría a las Trabajadoras Comunitarias, encantadísima, además que le parecía maravilloso, además que trabajan bien, además que están capacitadas, más que satisfacen necesidades, más que todo... y me dice, pero si a mí el presupuesto que me manda el Ministerio de Salud no me pone en la glosa de recursos humanos algo que diga como Asistente Comunitario o trabajo comunitario o trabajo no profesional, que de en la glosa un fondo y un recurso para que yo pueda contratar a esta gente, yo no la puedo contratar” (Directora PSC)

Este problema no sólo tiene que ver con el financiamiento, sino también con cómo se abordan ciertos temas desde las políticas públicas y con la existencia de un imaginario social en el ámbito de las políticas públicas que desvaloriza el recurso humano de las propias comunidades.

“en el área de salud igual hay una política que se está dirigiendo desde ahí para atención especializada a través de los consultorios, pero que también hay un tema ahí, porque también se visualiza como mas bien desde los profesionales dar la atención especializada, pero que efectivamente las mujeres podían hacerse cargo del tema mas comunitario (...). Se podría armar un nicho de trabajo, pero eso pasa por un tema de política gubernamental, de cómo el ministerio en este caso plantea el abordaje de la violencia, y se lo plantea más desde el tema psicoterapéutico, no desde el tema más comunitario” (Coordinadora ONG Domos)

En el área educación este énfasis en el trabajo realizado por profesionales es aún mayor que en las otras áreas.

“en la mayoría de los jardines de la Fundación Integra uno de los requisitos primordiales es tener un título reconocido por el Ministerio. Porque hay muchas trabajadoras o funcionarias que de repente tienen cierta cantidad de horas y Integra tiene un mínimo de 900 horas, estamos hablando de 2 años o de una técnica con sus 4 años de estudio, entonces a nosotros nos cuesta mucho” (Empleadora Jardín Infantil Granito de Arena, Buin)

Los obstaculizadores descritos hasta ahora se presentan a nivel de la generación de empleos dependientes. Sin embargo, la generación de oportunidades de trabajo en servicios comunitarios de carácter independiente o autoempleos se enfrenta a otros tipos de dificultades. En este caso la principal dificultad es la gestión de los recursos necesarios para poner en funcionamiento estrategias de este tipo. En este sentido, se plantea que a nivel local los recursos se destinan más que nada a dar sustentabilidad a la prestación del servicio y no así al empleo de las trabajadoras.

“es el ámbito del gobierno local donde existe la mayor posibilidad de acceder a recursos para la sostenibilidad del servicio en el territorio, más no para el empleo de las personas, porque esos programas en general no te dan platas para pagar salarios por decirlo de alguna manera. Entonces un grupo de trabajadores se pueden organizar y presentar un proyecto a la Muni, pero ese proyecto que se lo ganan o se lo pueden ganar les va a financiar un insumo, les va a financiar las actividades del programa, pero no su remuneración para prestar el servicio” (Directora PSC)

Así mismo, algunos servicios en específico se enfrentan con la necesidad de validar socialmente este tipo de proyectos de carácter comunitario. Este hecho es particularmente relevante en el caso de los proyectos educacionales con un énfasis comunitario.

“desde las leyes tenemos posibilidad de tener jardines comunitarios con monitoras y con una técnica, desde las leyes se dice eso, pero sin embargo en la práctica es muy difícil validarse en un jardín comunitario, o sea cuesta conseguir recursos porque Junji que es la que fiscaliza es tremendamente exigente con lo que pide, y está bien porque son niños, pero por otro lado las realidades de las comunidades con las cuales nosotros trabajamos no existen esos recursos, y gestionarlos es tremendamente complejo, pero yo creo que hay que ir haciendo una transición, haciendo las exigencias de a poco” (Coordinadora ONG Ceanim)

2.3.2. Las perspectivas a futuro del mercado de trabajo en servicios sociales a la comunidad

Una vez realizado el análisis de las condiciones en las cuales ha funcionado el mercado de trabajo en servicios sociales a la comunidad, se procedió a realizar un ejercicio de proyección a través del cual

se buscó identificar las posibles líneas de acción para superar los obstaculizadores y potenciar los facilitadores recién descritos. Por una parte, este ejercicio se centró en la visualización de las posibilidades de empleo y en las estrategias que se requieren para fortalecer este mercado de trabajo. Por otra parte, se identificaron las ventajas comparativas que las Trabajadoras Comunitarias podrían explotar con el objeto de insertarse laboralmente.

a) Visualización de posibilidades de empleo según áreas de trabajo y servicios. En los discursos del Equipo central y los Equipos Co-ejecutores del Programa en relación a que las mayores oportunidades de empleo se abren en dos ámbitos: en la transacción entre privados y en alianza con las políticas públicas. La principal diferencia entre estas oportunidades de empleo radica en los usuarios a los que se les presta el servicio, ya que en la transacción entre privados ya no se accede a los mismos usuarios que se atiende en el marco del PSC.

“en términos de mercado entre privados no es dirigido a la población usuaria a la cual intentamos apuntar con el Programa, por tanto esas son estrategias de sostenibilidad de cara al empleo, no a la satisfacción de necesidades del servicio. Y no se pob, estrategias entre privado es un poco complejo, no se pob tiene que ver un poco con los jardines infantiles en los que se han insertado, tiene que ver con algunos centros de adultos mayores donde se han insertado” (Directora PSC)

A continuación se presenta un análisis más detallado de las posibilidades de empleo de acuerdo a servicios específicos:

- **Posibilidad de empleo para el servicio de Atención y Cuidado de adultos mayores.** Para este servicio se visualizan tres ámbitos de empleo: prestación del servicio en forma particular, en el marco de instituciones (principalmente en hogares de adulto mayor y clínicas) y prestación de este servicio con un énfasis comunitario.

La prestación de este servicio en forma particular presenta la característica de que generalmente la demanda de trabajo se ubica en otro sector de la ciudad, muchas veces lejano del lugar en el cual habita la trabajadora, lo cual en muchos casos se transforma en un impedimento para ellas.

“Una es trabajar como tú dices particularmente en las casas, pero eso no se da por acá en este sector, porque obviamente la gente no tiene como pagar un sueldo aparte, tendría que ser para arriba, y el tema del traslado es el que a mí me complica” (Trabajadora Comunitaria ONG Ceppac)

Un aspecto que favorecería la generación de este tipo de empleo es la creciente tendencia a que los adultos mayores permanezcan en sus hogares y reciban su atención y cuidado allí.

“ahora que está dándose más a la luz el asunto del Servicio Nacional del Adulto Mayor que es el Senama, ehbb se está dando como más auge a todo esto de los adultos mayores, porque hay muchos adultos mayores y lo primordial es que se quiere que se queden en sus casas, eso sería lo primordial, que estén con la familia” (Empleadora Hogar de ancianos Conapran)

La concreción de estas oportunidades de empleo depende en gran medida de la existencia de adecuados canales de información laboral. Por lo tanto, se plantea como una necesidad la constitución de bolsas de trabajo a partir de la información que manejan los mismos servicios de salud.

“en la Corporación de Salud de Pudahuel por ejemplo, hablamos con la doctora “X” el año pasado recuerdo, y ellas ponían o iban a poner en la página web como bolsa de trabajo ofrecer asistente comunitaria de adulto mayor, porque a veces van a los consultorios las familias a decir ¿oye ustedes no conocen alguien que me pueda cuidar un abuelito?” (Directora PSC).

Complementariamente a los empleos particulares otro de los ámbitos en donde se visualizan posibilidades de empleo para el servicio de Atención y Cuidado de Adulto Mayor es las instituciones que abordan esta temática, principalmente los hogares de adultos mayores.

“si tú ves la tabla de crecimiento de edad de adultos mayores de aquí al 2050 va haber un porcentaje muy grande de adultos mayores que también es un nicho laboral fuerte, pero una de mis preocupaciones es como nosotros podemos generar mecanismos o no sé como llamarlos, que ellos puedan en cierto modo buscar un autoempleo, buscar en las instituciones en las cuales podrían trabajar que son Fundación Las Rosas o hogares particulares, domicilios, esos son como los nichos que nosotros vemos. Y también en el Hogar (de Cristo), también en el Hogar (de Cristo) se da una cierta rotación. Ahora, si tú me dices contratar 100 personas en el Hogar (de Cristo) yo lo veo imposible” (Coordinador Hogar de Cristo)

En este mismo ámbito más institucional, también se mencionan los hospitales y clínicas. Sin embargo, desde la perspectiva de las trabajadoras estos empleos se tienden a rechazar producto del exigente ambiente laboral y el carácter más impersonal que adquiere la atención, que contrasta fuertemente con el trabajo comunitario.

“es que el trabajo en el hospital es como... o sea yo lo veo como... o sea uno lo ve así como un trabajo mas que nada pa' ganar un sueldo y hacer horas extras o sea pa' ganar mas (...) Pero el trabajo este comunitario es mas de ayudar a las personas, entonces yo decía pero como ¿y si me cambio de trabajo como el abuelito de aquí, el de allá y como los voy a ayudar? O sea, igual yo quiero ayudar a las personas, o sea en a lo mejor digo yo ese es mi destino, o sea ayudando yo me siento como le digo bien y como hay tantas personas que necesitan y no hay gente que... son muy pocas las personas que les gusta hacer esto” (Trabajadora Comunitaria SSMN)

El tercer ámbito potencial de generación de empleos para este tipo de servicio es el empleo de carácter comunitario asociado a la ejecución de políticas públicas. En este sentido, un servicio de este tipo puede permitir establecer un vínculo permanente entre los beneficiarios y el servicio de salud respectivo.

“el gobierno les da cierta cantidad de ayuda a la municipalidad para el adulto mayor, pero ellos no saben si el abuelo está vivo o está muerto porque ellos simplemente no salen a terreno a ver, pucha porque no vendrá este abuelito, hace meses que no viene a retirar sus pastillas, ellas no tienen gente que se preocupe de eso y no lo hacen nada pu, entonces a ello no les convenía que nosotros indagáramos ¿cuántos abuelitos mayor tenían en su población, en su ficha” (Trabajadora Comunitaria ONG Ceppac)

Sin embargo, la generación de empleos comunitarios en el área salud depende de las alianzas y vínculos que se generen con las políticas públicas del área.

“cuando hablamos de política pública eso significa conseguir en un mediano plazo el sustentar financieramente también a las asistentes comunitarias de salud” (Coordinadora SSMN)

Esta vinculación con las políticas públicas tiene tres consecuencias. En primer lugar, permite visibilizar una determinada necesidad en la comunidad. En segundo lugar, permite ampliar la oportunidad de la atención que se presta al beneficiario del servicio. Y en tercer lugar resalta la obligación del cumplimiento de la política social en cuanto a la satisfacción de necesidades de la población en situación de pobreza.

“Entonces tenemos un contingente enorme de adultos mayores que están postrados y que ni siquiera en muchas ocasiones los consultorios tienen actualizados los listados de esas personas, incluso adultos mayores que eran autovalentes y hoy día son postrados, otros postrados que ya se murieron, y distintas categorizaciones. Entonces nosotros hemos visto por ejemplo la incidencia que ha tenido el servicio de este grupo de señoras que dan atención domiciliaria, porque por una parte en el marco de la atención primaria les ayudaron a actualizar sus listados, donde te aparecen un montón más de personas que necesitan atención, y ¿qué hacen? Lo que permiten es generar el vínculo de esa persona con la atención primaria” (Directora PSC)

- **Posibilidad de empleo para el servicio de Alimentación Saludable.** Este servicio se enfrenta a serios problemas en cuanto a la generación de posibilidad de empleos, fundamentalmente porque no se concibe como un servicio que satisface una necesidad urgente. La única alternativa de generación de oportunidades de empleo se asocian a las políticas públicas que buscan innovar en el área de alimentación escolar.

“estamos en conversaciones con la Junaeb, donde la Junaeb tiene un programa que quiere potenciar y redireccionar para el otro año, que es el de alimentación escolar o no se como se llama, que tiene que ver con las raciones alimentarias, con los almuerzos y con una serie de cuestiones, donde se focalizan algunos niños. Entonces tuvimos unas conversaciones con la Junaeb el año pasado y ahora hubo otra donde hoy día se está hablando con la Junaeb como vamos a intencionar los perfiles de nuestras Trabajadoras Comunitarias de promoción de salud y de alimentación saludable fundamentalmente, para que el próximo año la Junaeb las contrate a ellas para hacer las prestación en las escuelas del Programa de Alimentación Saludable. Pero eso también es con la política pública” (Directora PSC)

Frente a esta escasez de demanda de trabajo desde el Equipo Co-ejecutor se han visualizado otras alternativas laborales en actividades relacionadas, pero se han encontrado estas actividades no calzan con los intereses y expectativas de las trabajadoras.

“nosotros inicialmente habíamos pensado que esta gente como esta con nutrición, etc., también pudieran calificarse como manipuladores de alimentos y desde ahí hay harto campo laboral, o sea que nosotros lo tenemos identificado, tenemos algunos nexos y posibilidades, pero que también sale de las expectativas de las personas, o sea la gente quiere trabajar con niños, no quiere ir a un casino, entonces también ahí el cruzar lo que son las posibilidades con las expectativas personales es un tema” (Coordinadora ONG Ceppac)

• **Posibilidad de empleo para el servicio de Cuidado y Atención de niños.** Las posibilidades de empleo para las Trabajadoras Comunitarias del área educación se relacionan fundamentalmente con proyectos educacionales no formales, es decir, fuera de las instituciones escolares tradicionales. Esto se debe a que este tipo de instituciones educacionales establecen como requisito para sus trabajadores el contar con un título técnico o profesional.

“nosotras tuvimos la posibilidad (de contratar Trabajadoras Comunitarias) el año pasado, pero es bien restringida porque de todas las trabajadoras que en algún minuto entraron a la Fundación Integra solamente una quedo trabajando que fue acá, y ¿por qué?, porque como se produjo una vacante por la creación de la sala cuna en un cargo donde no se necesitaba una tía con título, que es en este programa de extensión horaria y por eso fue que la contratamos a ella” (Empleadora Jardín Infantil Granito de Arena - Integra)

Por su parte, los proyectos educacionales de carácter comunitario se pueden desarrollar ya sea desde un proyecto institucionalizado (por ejemplo el Programa de Desarrollo Integral Temprano desarrollado por la ONG Ceanim) o bien desde proyectos generados por las propias trabajadoras

“(El Programa de Desarrollo Integral Temprano) es un proyecto comunitario, es un proyecto de atención integral para la madre y el hijo con base comunitaria. Y, y la respuesta ¿por qué es con base comunitaria? porque lo ejecutan, ya yo soy la coordinadora, yo soy la única profesional en este equipo y después son mujeres de la misma población que son capacitadas por Ceanim (...) ellas se capacitan y ellas son las que enseñan y fortalecen el apego dentro de su misma comunidad, entonces no viene gente

de afuera, pa' la mamá es súper fácil recibirla porque es un par, es otra mas no mas, pero que de alguna manera sabe mas cosas y le puede enseñar a ella” (Empleadora Proyecto DIT, Ceanim-Integra)

“(las posibilidades de empleo) se abren en el espacio comunitario. Y lo otro es que ellas como están empoderadas pueden formar fácilmente una organización con personalidad jurídica y ellas pueden también postular a proyectos en donde también van a tener una posibilidad de trabajo y de seguir trabajando con la comunidad y tienen el conocimiento además, cosa que otras personas pudieran tener el título, pero no se manejan en temas de redes y ni como armar proyectos” (Empleadora Proyecto DIT, Ceanim-Integra)

Sin embargo, la generación de autoempleo en este tipo de servicio en la práctica se ve enfrentada a múltiples obstáculos relacionados con las formalidades requeridas para poner en funcionamiento los proyectos educacionales.

“el tema de la generación de proyectos desde la comunidad, y puede ser en educación o en otros temas, desde ahí. Ahora yo siempre digo hay que ver como se baja eso, porque la experiencia nuestra es que por ejemplo desde las leyes tenemos posibilidad de tener jardines comunitarios con monitoras y con una técnica, desde las leyes se dice eso, pero sin embargo en la práctica es muy difícil validarse en un jardín comunitario” (Coordinadora ONG Ceanim)

• **Posibilidad de empleo para el servicio de Primer Apoyo y Prevención en Violencia Doméstica.** Las posibilidades de empleo de este servicio también están asociadas a las distintas políticas públicas que aborden la temática de la violencia intrafamiliar, lo cual le otorga un cierto grado de inestabilidad a la demanda de trabajo.

“los trabajos que nosotras hacemos entra en el área psico-social, por lo tanto esto entra claramente en las instituciones o en el municipio, esto no entra en las empresas... entonces el área ya se acota y es lo que te comentaba denantes, depende de cada comuna y el gobernante de que tiene es como decide trabajar en esa área, si él y si a la comuna le interesa el tema va a abrir espacios pero si no no lo hace” (Trabajadora Comunitaria ONG Domos)

De acuerdo a la experiencia anterior se identifican tres ámbitos de desarrollo de la política pública en violencia intrafamiliar: la atención directa en el marco del sistema de salud, la mediación de conflicto y la prevención.

“el encargado de la oficina de comuna segura que es “X” hizo tres proyectos aquí en la comuna, que es uno con el Cosam donde entra violencia intrafamiliar, el otro es en mediación donde entran los adolescentes, también niños pero mas adolescentes y el otro es de trabajar en aula, como lo hice el año pasado, de trabajar directamente en aula, enseñar las técnicas de prevención y también identificar a niños abusado o maltratados para poder derivarlos, y así ellos también identificar las familias abusadas, maltratadas y también con eso mismo trabajamos en red y abarcamos o sea tomamos la familia” (Trabajadora Comunitaria ONG Domos)

- **Posibilidad de empleo para el servicio de Manejo Integral de Programas Habitacionales.** En este caso el servicio se implementó teniendo como perspectiva de inserción laboral las Entidades de Gestión Inmobiliaria Social (EGIS), que son las instituciones encargadas de gestionar el proceso de postulación dentro del Serviu. Por lo tanto, el nivel de demanda de trabajo depende del éxito o fracaso de estas instituciones.

“en el tema de vivienda, que yo no manejo mucho, al menos se que sí es un tema que podría ser un nicho, un nicho importante de trabajadoras por lo que se está dando la contingencia que son ponte tu las EGIS y ahí no se que irá a pasar, pero de hecho si acá están pidiendo que las chiquillas busquen digamos como corredoras de propiedades, busquen los lugares en sus sectores para comprar casas de ciertos montos para los programas de vivienda creo que si ha sido una buena alternativa mientras tanto, no se cuanto se copen tampoco” (Coordinadora Fundación Rodelillo)

Sin embargo, desde la perspectiva de las trabajadoras también se visualizan otras oportunidades de empleo en programas vinculados con el área vivienda.

“E: ¿Y tu que proyecciones le ves a esta área como área laboral?”

Muy buenas, porque hay muchos proyectos a nivel nacional como se puede decir y a nivel regional también, por ejemplo el programa 200 Barrios, hay entidades que trabajan ahí y se adjudican ciertos barrios, pero de repente hay 2 o 3 personas trabajando, después van a haber 5 o 6 personas y de esos grupos puede haber 1 o 2 de Servicios Comunitarios trabajando fácilmente” (Trabajadora Comunitaria Fundación Rodelillo)

En base a los resultados este ejercicio de análisis que realizaron los propios actores del Programa, se elaboró un cuadro resumen en donde se presentan para cada servicio ejecutado las áreas en las que se podría enfocar la demanda de trabajo y los supuestos que se debieran cumplir y antecedentes que se debieran considerar para que este proceso resulte de manera exitosa.

Cuadro 36
Visualización de oportunidades de empleo

Servicio	Potenciales oportunidades de empleo	Consideraciones y Supuestos
Atención y Cuidado de adultos mayores	Prestación de servicio en forma particular	<ul style="list-style-type: none"> - La concreción de estas oportunidades de empleo depende en gran medida de la existencia de adecuados canales de información laboral. - Facilitador: creciente tendencia a que los adultos mayores permanezcan en sus hogares y reciban su atención y cuidado allí. - Obstaculizador: generalmente esta demanda de trabajo se ubica en otro sector de la ciudad, muchas veces lejana del lugar en el cual habita la trabajadora, lo cual en muchos casos se transforma en un impedimento para las trabajadoras.
	Inserción laboral en instituciones que abordan esta temática	<ul style="list-style-type: none"> - Dentro de estas instituciones se consideran los hogares de adultos mayores, los hospitales y clínicas. - Desde la perspectiva de las trabajadoras estos empleos se tienden a rechazar producto del exigente ambiente laboral y el carácter más impersonal que adquiere la atención, lo que contrasta fuertemente con el trabajo comunitario.
	Empleo de carácter comunitario asociado a la ejecución de políticas públicas	<p>La generación de empleos comunitarios en el área salud depende de las alianzas y vínculos que se generen con las políticas públicas del área. Un elemento que favorecería estas alianzas dice relación con sus consecuencias positivas: (i) la visibilización de una determinada necesidad en la comunidad; (ii) la ampliación en la oportunidad de la atención que se presta al beneficiario del servicio; y (iii) se resalta la obligación del cumplimiento de la política social en cuanto a la satisfacción de necesidades de la población en situación de pobreza.</p>
Alimentación Saludable	Las oportunidades de empleo son difusas y se asocian a las políticas públicas que buscan innovar en el área de alimentación escolar	Este servicio se enfrenta a serios problemas en cuanto a la generación de posibilidad de empleos, fundamentalmente porque no se concibe como un servicio que satisface una necesidad urgente.
Cuidado y Atención de niños	Las posibilidades de empleo se relacionan con proyectos educacionales no formales, es decir, fuera de las instituciones escolares tradicionales	<ul style="list-style-type: none"> - La inserción laboral en instituciones educacionales formales se dificulta producto de establecen como requisito contar con un título técnico o profesional. - Los proyectos educacionales de carácter comunitario se pueden desarrollar ya sea desde un proyecto institucionalizado (por ejemplo el Programa de Desarrollo Integral Temprano desarrollado por la ONG Ceanim) o bien desde proyectos generados por las propias trabajadoras. Sin embargo, la generación de autoempleo en este tipo de servicio en la práctica se ve enfrentada a múltiples obstáculos relacionados con las formalidades requeridas para poner en funcionamiento los proyectos educacionales.

Cuadro 36 (continuación)
Visualización de oportunidades de empleo

Servicio	Potenciales oportunidades de empleo	Consideraciones y Supuestos
Primer Apoyo y Prevención en Violencia Doméstica	Las posibilidades de empleo están asociadas a las políticas públicas que aborden la temática de la violencia intrafamiliar	A partir de la experiencia desarrolla por el Equipo Co-ejecutor se identifican tres ámbitos de desarrollo de la política pública en violencia intrafamiliar: la atención directa en el marco del sistema de salud, la mediación de conflicto y la prevención.
Manejo Integral de Programas Habitacionales	Las posibilidades de empleo se focalizan fundamentalmente en las Entidades de Gestión Inmobiliaria Social (EGIS) que son las encargadas de gestionar el proceso de postulación dentro del Serviu.	En este caso la capacitación de las trabajadoras y la ejecución del servicio se desarrollo teniendo como perspectiva de inserción laboral exclusivamente las EGIS, por lo tanto, el nivel de demanda de trabajo depende del éxito o fracaso de estas instituciones. Sin embargo, desde la perspectiva de las trabajadoras también se visualizan otras oportunidades de empleo en programas vinculados con el área vivienda (ej. Programa 200 Barrios).

b) Estrategias a implementar con el objeto de consolidar este mercado de trabajo. Al analizar el tema de las posibilidades de empleo vuelven a plantearse estrategias eventualmente permitirían mejorar las oportunidades de inserción laboral de las trabajadoras que participan en el PSC. Dentro de estas estrategias destacan tres en particular:

- **La generación de redes con políticas públicas e instituciones relevantes.** En principio la generación de estas redes se visualiza como una oportunidad de dar a conocer el Programa y la existencia de estas trabajadoras que se encuentran capacitadas para desarrollar ciertos oficios.

“la generación de esos vínculos podría ser desde la Fundación porque si nosotros tuviéramos la capacidad de tener como tienen las OMIL que sepan que aquí hay un grupo de personas que esta capacitada para poder trabajar nosotros podríamos hacer ese vínculo. O sea por ejemplo si yo se que la Fundación Las Rosas está la posibilidad de postular a 10 personas para trabajar yo las puedo enviar” (Coordinador Hogar de Cristo)

“Una es llegar a Serviu y que Serviu de a conocer a las entidades (EGIS) que se está haciendo este programa, que se capacita gente, gente que sale muy experta (...) Ir al Serviu y convencer que cuando por ejemplo hace poco hubo una convención por lo que yo supe de las entidades con el ministerio de vivienda, o llegar al mismo ministerio y darlo a conocer para que las mismas entidades den, den un lugar a las personas” (Trabajadora Comunitaria Fundación Rodelillo)

En un nivel más avanzado también se postula la implementación de estos servicios en vinculación directa con las políticas públicas utilizando el recurso humano capacitado en el marco del PSC.

“nuestra estrategia, eso es lo que hemos ido trabajando con el Senama, nosotros tenemos un proyecto de continuidad con el Senama para continuar justamente con algunas de las trabajadoras que han permanecido en este año, y estamos buscando donde hay recursos, conversaciones necesarias con el Ministerio del Trabajo para convertir estos no en un proyecto de 6 meses, que es el Pro-empleo. Ahora, tiene que ser sostenido también por resultados, es decir, uno no consigue financiamiento si no muestra impacto, impacto es relativo porque eso requiere un poco más de tiempo, pero puedes conseguir mostrar resultados y resultado hemos tenido” (Coordinadora SSMN)

- **Facilitar la realización de proyectos de autoempleo.** Un segundo tipo de estrategia busca que las trabajadoras desarrollen sus propios proyectos en las áreas que se capacitaron. De acuerdo a la perspectiva de los Equipos Co-ejecutores este es un proceso que necesariamente requiere de un apoyo permanente.

“este año, la idea es poder generar y buscar algún capital semilla para que un grupo del año pasado pudiese generar algún emprendimiento como monitoras en violencia, entonces esa es como la mirada o la estrategia general que hemos utilizado como institución (...) las veces anteriores que hemos intentado hacer eso han sido netamente desde los proyectos concursables, desde la organización, como entregando herramientas prácticas desde ahí, pero este año nuestra apuesta es generar un grupo de emprendimiento, o sea que ellas se puedan asociar, tener su personalidad jurídica, pero como sociedad y...”

E: ¿Con el apoyo de ustedes?

- Claro con el apoyo de Domos con el fin de que puedan absorber algún capital semilla que haya por ahí para el emprendimiento laboral” (Coordinadora ONG Domos)

- **Mayor capacitación y continuación de estudios.** Si bien esta estrategia no apunta de manera directa a la inserción laboral inmediata, se espera que en el largo plazo les permita a las trabajadoras acceder a más y mejores oportunidades de empleo.

“lo que yo visualizo y es mi intención de que puedan ellas quedar capacitadas para poder postular a esto porque puede ser un salto, y también lo otro que nosotros podríamos hacer es quizás también ver el tema de que algunas puedan seguir estudiando, también eso puede ser una salida para futuros empleos” (Coordinador Hogar de Cristo).

c) Ventajas o “plus” de las Trabajadoras Comunitarias para enfrentarse a las oportunidades de empleo. A partir de los discursos se identificaron dos tipos de ventajas: genéricas y específicas a ciertos servicios.

- **Ventajas genéricas.** Estas ventajas se relacionan principalmente con la experiencia de trabajo acumulada durante la participación en el PSC. Esta experiencia es un importante recurso que las trabajadoras utilizan en sus procesos de búsqueda de empleo e inserción laboral.

“haber tenido un trayecto de a lo menos 6 meses de trabajo digamos, donde fue supervisada, donde fue evaluada, que se yo de alguna manera es como un apresto importante digamos para tema del trabajo y por lo tanto, digamos 6 meses donde generó ciertas condiciones a nivel familiar para sus salidas mas lejos digamos” (Coordinadora ONG Ceppac)

Desde la perspectiva de las nuevas empleadoras esta experiencia laboral ha generado en las trabajadoras hábitos laborales que facilitan su inserción en el mundo laboral.

“lo otro también como el plus es de que claro, muchas de ellas es primera vez que trabajan, entonces es primera vez que se insertan a un trabajo remunerado y formal, por lo tanto abí también uno tiene que tener una base de vocación en cuanto a lo laboral, que ellas lo poseen porque también se les fue entregado dentro de las capacitaciones como respetemos el horario de ingreso, de salida, pasemos por lo conductos regulares...” (Empleadora Proyecto DIT, Ceanim-Integra)

En el caso de algunos servicios las características del trabajo que desarrollan las trabajadoras generan ciertas habilidades y competencias (empatía y desarrollo de una relación de cercanía con el usuario) que les hacen más fácil el trabajo comunitario y en terreno.

“efectivamente las mujeres podrían hacerse cargo del tema mas comunitario ¿te fijas? Armar las redes, generar las alianzas con las organizaciones sociales de los territorios, de las comunas” (Coordinadora ONG Domos)

“el contacto con la gente, la empatía, el saber ponerse en el lugar del otro, yo creo que es súper lo más importante, el que ellos se sientan respetados, cuando ellos sienten que tú los respetas como lo que son, ehbb o sea te entregan... yo he recibido cosas lindas, gestos muy lindos, porque se sienten valorados, se sienten confortados en el dolor que están viviendo” (Trabajadora Comunitaria ONG Ceppac)

Otra de ventajas genéricas de las Trabajadoras Comunitarias es su capacidad de empoderamiento y emprendimiento.

“ellas como están empoderadas pueden formar fácilmente una organización con personalidad jurídica y ellas pueden también postular a proyectos en donde también van a tener una posibilidad de trabajo y de seguir trabajando con la comunidad y tienen el conocimiento además, cosa que otras personas pudieran tener el título, pero no se manejan en temas de redes y ni como armar proyectos” (Empleadora, Proyecto DIT, Ceanim-Integra)

- **Ventajas específicas a los servicios.** Junto con las ventajas genéricas también se identifican ventajas asociadas específicamente a ciertos servicios. Uno de los servicios en los cuales se le

reconocen a las trabajadoras ventajas comparativas es el de Primer Apoyo y Prevención en Violencia Doméstica (ONG Domos). Se sostiene que las Trabajadoras Comunitarias tienen la capacidad de abordar la problemática de la violencia intrafamiliar desde la perspectiva de género y estableciendo una relación horizontal con las beneficiarias del servicio. Lo anterior permite que estas trabajadoras tengan una mejor llegada a las mujeres en comparación con los profesionales que trabajan en este ámbito.

“¿Sabes cuál es el plus? Yo creo que nosotras les transmitimos bastante que es un trabajo desde la perspectiva de género, aquí son mujeres que están apoyando a mujeres, ¿ya? No es la profesional que está apoyando a una usuaria ¿te fijas?... Es una relación completamente horizontal, entonces esa es la distinción, entonces efectivamente claro, las mujeres de repente se veían mucho más demandadas que las profesionales del consultorio, porque la relación que ellas establecen es desde la horizontalidad, desde la confidencialidad, en fin, entonces y ese yo creo que es el plus y a la vez lo que marca la diferencia del trabajo, de que ella no son las súper mujeres que van a venir a resolverle la vida a la otra, sino que es un acompañamiento, en donde yo te acompaño en tu proceso ¿cierto? y yo soy una igual que tú y esa es la distinción” (Coordinadora ONG Domos)

En base al desarrollo de estas habilidades se plantea que las Trabajadoras Comunitarias pueden abordar aspectos específicos del problema en los cuales han desarrollado todo un oficio: la primera atención y la contención emocional junto con la prevención.

“tenemos la primera llegada con la persona y también tiene que ver con la experiencia que nosotras tengamos porque nosotras nos podemos sentar a conversar con alguien de igual a igual y no, no yo soy psicóloga y esto es teoría y ... de hecho para ellos, ellos funcionan de esa forma, los profesionales junto con esa teoría y no se mueven de ahí, no es que yo necesito un argumento para evaluar esto, nosotras no, nosotras para evaluar, hacer la primera evaluación sabemos inmediatamente si la persona necesita o no necesita ayuda o que tipo de ayuda necesita, entonces es como más es más cercano”(Trabajadora Comunitaria ONG Domos)

“los abogados estaban muy contentos con nosotras porque ellos decían nosotros la parte emocional no la podemos manejar y las mujeres acá, porque allá el juzgado de la Corporación o sea no el juzgado, la Corporación de Asistencia Judicial, ellos reciben el tema de la violencia intrafamiliar, hacen la demanda, separan a la familia si es que hay que separarla, pero ellos no ven la parte emocional, entonces ¿qué pasa? que llega una mujer con todos sus problemas, con toda la problemática, la ansiedad, el no saber que va a pasar, el que quieren resolver ahora el problema y si no es hoy día no hay solución, para ellas es así, no, creen que ahh no... no se hizo nada hoy día ya no hay nada, entonces nosotras cumplimos la función de bajar la ansiedad, de ampliar las expectativas, de que el proceso es lento pero que no deja de ser seguro, entonces ahí, ahí fue un complemento entre ser monitora y tener la capacitación también de la Corporación porque fue en el tema judicial” (Trabajadora Comunitaria ONG Domos)

En relación con el servicio de Atención y Cuidado de adultos mayores se sostiene que las Trabajadoras Comunitarias presentan dos ventajas. En primer lugar, estas trabajadoras desarrollan

una capacidad de trabajo en terreno que les permite llevar a cabo de mejor manera el trabajo de vinculación con las redes de ayuda presentes en el territorio.

“el trabajo de nosotros es por ejemplo nosotros tenemos que buscar abuelos que estén solos, más que nada que vivan solos o sea personas vulnerables, llegamos a las casas y bueno les preguntamos si están inscritos en el consultorio, si tienen parientes, cómo lo hacen, quién les hace la comida, empezamos así, y nos hemos encontrado con harta gente que esta está totalmente abandonada, o sea tienen hijos pero los hijos no aparecen, entonces así nosotros los insertamos al consultorio” (Trabajadora Comunitaria SSMN)

La segunda ventaja que se identifica dice relación con que se trata de trabajadoras que ha raíz de las capacitaciones recibidas se han concientizado con las problemáticas del adulto mayor.

“ellas de verdad están capacitadas digamos, están como concientizadas, saben lo importante que es su trabajo y el respeto que significa el cuidado del adulto mayor, yo creo que le tienen todo el respeto correspondiente al adulto mayor pa' que hagan un buen trabajo, no se si técnico porque ellas tienen una cosa muy básica, pero si un trabajo delicado con el adulto mayor, yo creo que de verdad ellas tienen ese plus” (Coordinadora Fundación Rodelillo)

Por último, en relación con el servicio de Cuidado y Atención de niños se sostiene que las trabajadoras desarrollan la capacidad de establecer una relación horizontal con la familia y el niño, sobre todo en los servicios con énfasis comunitario.

“el plus de la trabajadora comunitaria es la relación que establece desde un principio con la madre y con el hijo en este caso que trabajan en el tema de la educación pre-escolar, porque realmente las técnicas o las educadoras en general establecen una relación vincular con el niño que lo atienden de cierta hora hasta cierta hora y eso fue todo, pero la relación con la familia se deja un poquito de lado, en cambio ellas tienen ese plus que aunque trabajaran dentro de un jardín ya vienen como con ese conocimiento de que yo no puedo hacer nada con el niño si yo primero no trabajo con la familia y en conjunto con la familia” (Empleadora, Proyecto DIT, Ceanim-Integra)

CAPÍTULO VI: CONCLUSIONES

Las conclusiones que se presentan a continuación tienen como propósito revisar los objetivos y preguntas que guiaron este estudio a la luz de los principales resultados obtenidos y la interpretación de éstos a partir del marco conceptual propuesto. Estas conclusiones se centran en las tres dimensiones fundamentales del estudio:

- i) Los resultados de inserción laboral de las trabajadoras una vez terminada su participación en el ciclo 2006 del Programa Servicios Comunitarios.
- ii) La inserción laboral desde la perspectiva de los recursos y activos de las trabajadoras.
- iii) La inserción laboral desde la perspectiva del mercado de trabajo en servicios sociales a la comunidad.

En base a estas tres dimensiones se reconstruye el objeto de estudio de esta investigación estableciendo como marco analítico de referencia una mirada sociológica del mercado de trabajo, a partir de la cual se enfatiza en la importancia que tienen los aspectos socioculturales, las relaciones sociales y los mecanismos institucionales en el funcionamiento de este mercado. A partir de los resultados de esta investigación se puede sostener que los procesos de inserción laboral de las Trabajadoras Comunitarias (que tal como ya se ha señalado presentan un perfil altamente vulnerable al desempleo) dependen no sólo de sus esfuerzos individuales, sino que también de la generación de un marco institucional que permita por una parte validar su experiencia y conocimientos en los oficios específicos que desempeñan, y por otra, potenciar el desarrollo de un mercado de trabajo en servicios sociales a la comunidad.

Desde la perspectiva de los principales actores del Programa Servicios Comunitarios la generación de este marco institucional requiere de una adecuada intervención de las políticas públicas focalizadas en las áreas de trabajo que se desarrollan en el marco del Programa (salud, educación y vivienda-habitabilidad). Esta intervención se hace mucho más urgente teniendo en cuenta la población objetivo a la que están destinados los servicios prestados, caracterizada por encontrarse en condiciones de indigencia y pobreza y por no poseer los medios económicos necesarios como para sustentar estos servicios de manera particular.

En este contexto, el desarrollo de competencias de empleabilidad, tanto genéricas (competencias socio-laborales) como específicas (conocimientos teóricos y prácticos en relación a los oficios

desarrollados), resulta ser un aspecto relevante en los procesos de inserción laboral, ya que mejora las capacidades socio-laborales de trabajadoras con baja formación de capital humano y con una trayectoria laboral marcada por la inestabilidad y el desempleo. Sin embargo, si este desarrollo de competencias de empleabilidad en las trabajadoras no va acompañado de una consolidación institucional del mercado de trabajo en servicios sociales las posibilidades de las trabajadoras de insertarse laboralmente después del Programa se ven fuertemente reducidas.

VI.1. Los resultados de inserción laboral: aspectos destacables y desafíos pendientes

Si bien no se cuenta con datos de comparación, en principio se puede sostener las cifras de inserción laboral posterior al Programa dan cuenta de una experiencia positiva. En términos agregados aproximadamente una de cada cinco trabajadoras del ciclo 2006 del Programa Servicios Comunitarios estuvieron realizando o hubieran realizado alguna actividad laboral remunerada a la fecha en que se realizó esta indagación (mayo 2007). Teniendo en cuenta que en su dimensión laboral este Programa se focaliza en los grupos sociales que presentan mayores problemas para insertarse al mercado laboral (jóvenes y mujeres en situación de pobreza) y que éste no es uno de sus objetivos explícitos, estas cifras adquieren mayor relevancia. En este mismo sentido, otro dato que permite entender los procesos de inserción laboral posteriores al Programa es que dos tercios de ellos se produjeron en empleos dentro de la misma área en la cual la trabajadora se capacitó y realizó su período de ejercicio del oficio, lo cual de cierta manera está dando cuenta del estado de desarrollo de la demanda por trabajadoras capacitadas en estas áreas.

En base a estas cifras agregadas, es decir, sin distinguir ni por área de trabajo ni por Equipo Co-ejecutor del Programa, se podría sostener que el Programa Servicios Comunitarios representa una experiencia exitosa de vinculación entre las trabajadoras y el mercado laboral en servicios sociales a la comunidad, ya sea a través de la generación de competencias de empleabilidad o bien por medio de la consolidación de este mercado de trabajo. Lo anterior se ratifica a partir de la opinión de las mismas trabajadoras que se insertaron laboralmente. Más de un 86% de éstas consideran que alguno de los aspectos del Programa (capacitaciones, experiencia de trabajo, generación de redes) fue relevante en el proceso de búsqueda y obtención del nuevo empleo, mientras que sólo el 14% restante considera que ninguno de los aspectos del Programa fue relevante en ese proceso. Así mismo, para un 53% de las trabajadoras encuestadas la red social más importante en el proceso de búsqueda y obtención de empleo se asocia al Programa (la opción “la ONG o Institución donde

trabajo” acumula aproximadamente la mitad de las respuestas, mientras que la opción “Otra trabajadora” un 4%).

Desde una mirada sociológica del mercado del trabajo estos resultados ratifican la relevancia que las instituciones y redes sociales tienen en la forma en que este mercado se organiza y funciona, y desacredita el supuesto neoclásico según el cual los trabajadores se relacionan como entes individuales con el mercado de trabajo. En este sentido, el Programa Servicios Comunitarios desde su dimensión laboral funciona como un mecanismo institucional que dentro de su ámbito de responsabilidades ha procurado resolver las problemáticas centrales a las que se enfrentan los grupos sociales más proclives al desempleo: la escasez de puestos de trabajo, la escasez de habilidades y competencias para desempeñar un oficio determinado y la falta de información respecto a los puestos de trabajo disponibles.

Frente a los datos presentados surgen las siguientes preguntas: ¿cuáles son los factores que permiten explicar los procesos exitosos de inserción laboral? y ¿cuál ha sido la relevancia que en ellos ha tenido el Programa Servicios Comunitarios? En base a los resultados de este estudio queda en evidencia que ambas preguntas no se pueden responder en forma separada, lo cual significa que el éxito de los procesos de inserción laboral ha dependido en gran medida de la forma en que se ha abordado la problemática laboral desde el Programa Servicios Comunitarios. Si bien es cierto, la inserción laboral posterior de las trabajadoras no se considera un objetivo explícito en el diseño del Programa, existen otros aspectos de éste que de manera indirecta tienden a facilitar este proceso. Es así como el énfasis en la generación de competencias de empleabilidad se enmarca dentro de un enfoque más general en el diseño e implementación de políticas activas de empleo, que implica un intento por pasar desde la lógica de la solución urgente del problema del desempleo en los grupos sociales más vulnerables hacia una lógica de generación y desarrollo de habilidades y competencias en las trabajadoras, que no sólo les permitan a éstas enfrentar una situación coyuntural crítica, sino que también poder establecer una relación más estable y duradera con el mercado del trabajo.

Así mismo, este intento por diseñar e implementar políticas directas de empleo desde un enfoque basado en la empleabilidad sólo se puede entender si se consideran de manera conjunta los dos principales componentes del Programa Servicios Comunitarios: la prestación de servicios sociales a la comunidad y la absorción de desempleo por la vía de la contratación temporal. La compatibilización entre ambos componentes ha impuesto la necesidad de definir un perfil de

Trabajadoras Comunitarias y de implementar procesos de capacitación que les permitan a éstas generar y desarrollar competencias y habilidades genéricas y específicas en relación al oficio que desempeñan. Junto con lo anterior, esta lógica de intervención en el ámbito laboral se complementa con otro de los objetivos implícitos del Programa: el “*empoderamiento* de las trabajadoras”. En este sentido, el enfoque de intervención del Programa Servicios Comunitarios genera las condiciones necesarias, aunque no suficientes, para que los procesos de inserción laboral tengan mayores probabilidades de terminar exitosamente.

Junto con las particularidades generales del enfoque de intervención del Programa Servicios Comunitarios se identificaron aspectos más específicos que han facilitado los procesos de inserción laboral de las trabajadoras y que tienen que ver con la ejecución misma del Programa. Sin haberse intencionado explícitamente aspectos como la experiencia con que cuentan los Equipos Co-ejecutores en el desarrollo de programas de intervención social con un componente laboral (capacitaciones, intermediación laboral, etc.) y la inserción territorial de estas instituciones han sido claves en la apertura de oportunidades laborales para las trabajadoras.

Por otra parte, el énfasis que en las distintas instancias de implementación y ejecución del Programa se ha puesto en la dimensión laboral ha marcado diferencias respecto a posibilidades de éxito en los procesos de inserción laboral de las trabajadoras. Los resultados de esta investigación indican que las experiencias exitosas de inserción laboral están asociadas al hecho de que los Equipos Co-ejecutores han tenido en cuenta la proyección laboral de las trabajadoras al momento de definir los servicios a prestar, el perfil de las trabajadoras y los lugares donde éstas ejercerán su oficio en el marco del desarrollo del Programa. Esta planificación que han realizado los Equipos Co-ejecutores se basa en una proyección de las potenciales oportunidades de empleo a las cuales podrían acceder las trabajadoras, y por lo tanto, supone que desde la ejecución misma del Programa es posible generar ciertas condiciones para facilitar los procesos de inserción laboral.

Finalmente, los discursos de los principales actores del Programa han resaltado un conjunto de acciones y estrategias que han sido relevantes para el éxito de los procesos de inserción laboral, las cuales no sólo se centran en el desarrollo de las competencias de empleabilidad de las trabajadoras (objetivo explícito del Programa), sino que también en la ampliación de las oportunidades de empleo desde el punto de vista del mercado del trabajo. Estas estrategias se han focalizado en la generación de alianzas y redes de trabajo que permitan dar solución a ciertas problemáticas específicas

relacionadas con la proyección laboral de las trabajadoras. Es así como la vinculación con políticas públicas relacionadas con las áreas de trabajo del Programa se ha desarrollado como una estrategia para dar a conocer el trabajo realizado y el recurso humano que se ha formado. Por otra parte, la vinculación con instituciones relevantes y con proyectos institucionales que las mismas instituciones co-ejecutoras desarrollan se ha constituido en una estrategia que busca dar sostenibilidad en el tiempo a los servicios que las trabajadoras prestan y de esa manera consolidar una demanda de trabajo en servicios sociales a la comunidad.

Hasta aquí se han resaltado los resultados positivos de inserción laboral y los aspectos del Programa que han facilitado estos procesos. Sin embargo, los resultados de esta investigación también dan cuenta de los problemas y desafíos pendientes que se debieran abordar en relación con la dimensión laboral del Programa Servicios Comunitarios. En particular, interesa destacar tres de estos aspectos:

- i) Tal como se señaló más arriba, en términos agregados cerca de un 20% de las trabajadoras del ciclo 2006 del Programa Servicios Comunitarios se habían insertado laboralmente al momento de realizarse la medición respectiva. Sin embargo, esta cifra esconde las diferencias en los resultados de inserción laboral según las distintas áreas de trabajo. En el caso del área salud los resultados de inserción laboral alcanzan al 27,3% de las trabajadoras, en el área educación al 14,3% de las trabajadoras y el área vivienda-habitabilidad sólo al 6,2% de las trabajadoras. A lo anterior se debe agregar que de las 9 trabajadoras del área vivienda – habitabilidad que se presentan como insertas laboralmente, sólo 2 se han insertado en una actividad laboral igual o similar a la desarrollada en el marco del Programa.

Estas diferencias en los resultados de inserción laboral estarían reflejando los distintos niveles de desarrollo y consolidación del mercado laboral en servicios sociales a la comunidad en cada una de estas áreas. Desde esta perspectiva es posible concluir que el área de vivienda – habitabilidad se ha centrado en la prestación de servicios que no responden necesariamente a necesidades urgentes de las comunidades en situación de pobreza y vulnerabilidad social, y que por lo tanto, presentan una escasa demanda de trabajo fuera del marco del Programa Servicios Comunitarios. Lo anterior plantea un dilema entre los dos componentes del Programa, en términos de si necesariamente se debe dejar de prestar un servicio teniendo en consideración las bajas probabilidades que tienen las trabajadoras de insertarse laboralmente.

- ii) Un segundo aspecto que se presenta como un desafío para la ejecución del Programa Servicios Comunitarios dice relación con el escaso desarrollo de estrategias de inserción laboral basadas en el autoempleo y en la generación de proyectos asociativos. Los resultados de esta investigación indican que del total de trabajadoras que se insertaron laboralmente (134) sólo un 9% lo hicieron en un trabajo por cuenta propia o autoempleo, de las cuales su gran mayoría corresponden a trabajadoras del servicio de Cuidado y Atención de Adultos Mayores. Por otra parte, no hubo ninguna experiencia de inserción laboral propiamente tal que se haya producido a través de proyectos asociativos desarrollados por las propias trabajadoras.

Los principales obstaculizadores a los que se enfrentan las trabajadoras al intentar este tipo de estrategias de inserción laboral tienen que ver con dos cuestiones fundamentales. En primer lugar, con la escasez de pago que presentan los usuarios en los que se focaliza este tipo de servicios, lo cual redundando en una débil demanda de trabajo por parte de usuarios particulares. En segundo lugar, los proyectos de carácter comunitarios se enfrentan con la dificultad de obtener los recursos necesarios para poner en funcionamiento este tipo de servicios, los que por lo general se destinan exclusivamente para dar sustentabilidad a la prestación del servicio y no al empleo de las trabajadoras. Como consecuencia de lo anterior este tipo de proyectos se convierten para las trabajadoras en un voluntariado y no en una fuente permanente de ingresos.

- iii) Finalmente, las características del empleo de inserción de las Trabajadoras Comunitarias también se pueden interpretar como un desafío pendiente. Si bien es cierto que éste no es un aspecto que se pueda atribuir a las responsabilidades del diseño, implementación y ejecución del Programa Servicios Comunitarios, resulta relevante enfatizar que estos empleos se caracterizan en general por su inestabilidad (las categorías “ocasional”, “reemplazo”, “a prueba” y “a plazo determinado” acumulan el 72% de las inserciones laborales), por la falta de contratos laborales (sólo un 56% de las trabajadoras que se insertaron laboralmente tienen algún tipo de contrato laboral) y por las escasas posibilidades de capacitación que ofrecen a las trabajadoras (dos tercios de estos empleos no ofrecen oportunidades de perfeccionamiento a sus trabajadoras). Desde la perspectiva de la empleabilidad y del mercado de trabajo en servicios sociales a la comunidad las características del empleo de inserción laboral se constituye en un aspecto que se debiera tener en consideración si realmente se considera el mercado de trabajo como una estructura de oportunidades de acceso al bienestar social.

VI.2. Empleabilidad e inserción laboral: una lectura desde los activos y recursos de las trabajadoras

Tal como se ha señalado a lo largo de esta investigación, el enfoque de la empleabilidad se basa en la idea de que la inserción laboral y el mantenimiento en los puestos de trabajo dependen en gran medida de las competencias y habilidades de que dispongan los trabajadores. Sobre la base de este enfoque el Programa Servicios Comunitarios diseña y ejecuta su dimensión laboral, diferenciándose de este modo de las políticas activas de empleo basadas exclusivamente en la contratación temporal de desempleados para que desarrollen un trabajo que requiere bajos niveles de cualificación.

Tomando en consideración el grupo objetivo al que apunta la dimensión laboral del Programa (jóvenes y mujeres desempleados y en situación de pobreza) la perspectiva de la empleabilidad adquiere ciertas particularidades y se vincula con el enfoque de Activos, Vulnerabilidades y Estructura de Oportunidades (enfoque AVEO). Desde la perspectiva de este enfoque las situaciones de vulnerabilidad (entre las que se encuentra el desempleo) son el resultado de la relación dinámica que se establece entre la disponibilidad y capacidad de movilizar activos, expresada como atributos individuales o de los hogares, y la estructura de oportunidades de acceso al bienestar asociadas al funcionamiento del Estado, el mercado y la comunidad.

En base a lo anterior, los resultados de este estudio dan cuenta de que la generación de competencias de empleabilidad en estas trabajadoras no se puede reducir a la capacitación en un oficio específico, sino que también debe apuntar a que adquieran ciertas competencias y hábitos laborales que faciliten su inserción laboral y la permanencia en sus empleos. Lo anterior resulta fundamental para trabajadoras cuyas trayectorias laborales tiende a caracterizarse por las dificultades para encontrar empleos formales y estables. Así mismo, se reconoce que lo relevante para este tipo de trabajadoras no son los conocimientos y habilidades específicas, sino más bien su capacidad de “*empoderamiento*”. Desde esta perspectiva, sobre el manto del concepto de “*empoderamiento*” se incluyen el desarrollo de aspectos de autoestima y de motivación personal. Por lo tanto, se asume que las capacitaciones en el oficio son una condición necesaria, pero no suficiente, en los procesos de inserción laboral.

Pero, ¿podemos explicar los procesos de inserción laboral exclusivamente en base al “*empoderamiento*” de las trabajadoras? De acuerdo a los resultados de este estudio el énfasis en el “*empoderamiento*” de las trabajadoras se debe compatibilizar con las necesidades específicas que el mercado laboral

demanda a las trabajadoras. En este sentido, las capacitaciones juegan un rol fundamental, ya que facilitan el vínculo entre recursos y activos de las trabajadoras y las habilidades y conocimientos que el mercado de trabajo demanda como condición necesaria para desarrollar ciertos oficios. Por lo tanto, una capacitación desconectada de las necesidades y competencias demandadas por el mercado laboral no permitiría una efectiva generación de competencias de empleabilidad.

Los resultados de este estudio indican que los recursos y activos de las trabajadoras vinculados con los procesos de inserción laboral no se reducen a aspectos individuales centrados en el esfuerzo que la propia trabajadora ponga en la búsqueda y obtención del nuevo empleo, sino que también resultan relevantes otro tipo de aspectos como por ejemplo el ser segundas receptoras de ingresos en sus hogares y el apoyo que reciba de su familia.

Desde la perspectiva de los recursos y activos que poseen las Trabajadoras Comunitarias para insertarse laboralmente se reconocen ciertas ventajas comparativas relacionadas con el énfasis comunitario con que desarrollan su labor y con las particularidades de ciertos servicios. A modo de ejemplo, se puede mencionar que en el caso del servicio de Primer Apoyo y Prevención en Violencia Doméstica (ONG Domos) resalta la capacidad para establecer una relación horizontal con las beneficiarias, lo cual le permite abordar de mejor manera las tareas de contención emocional y prevención. En el caso del servicio de Atención y Cuidado de adultos mayores resalta la capacidad de trabajo en terreno de las Trabajadoras Comunitarias, dentro de lo cual se incluye el trabajo en redes, así como también un importante grado de concientización en relación con las problemáticas de los adultos mayores, lo cual redundaría en un mejor trato hacia los beneficiarios. Lo relevante desde esta perspectiva es como cada servicio logra identificar las ventajas comparativas de sus trabajadoras y las difunde como una manera de ampliar sus oportunidades laborales.

Finalmente, es necesario resaltar en estas conclusiones que estos recursos y activos de las trabajadoras tienen su contraparte en aquellos aspectos relacionados con éstas que han dificultado sus procesos de inserción laboral. A partir de los resultados de esta investigación se identificaron dos obstaculizadores. El primero dice relación con las relaciones de género al interior de las familias las cuales muchas veces llevan a que las trabajadoras supediten sus trayectorias laborales a los intereses y proyectos de sus maridos y familias. El segundo de estos obstaculizadores se relaciona con la falta de interés y disposición al trabajo que presentan algunas trabajadoras. Sin embargo, estos no son aspectos que por sí mismos funcionen como obstaculizadores. Más bien dependerá de la forma en

que cada una de las trabajadoras lo desarrolle. Esto significa que las relaciones familiares no necesariamente obstaculizan los procesos de inserción laboral de las trabajadoras, también pueden funcionar como un aspecto que lo facilite en la medida que la familia se organice en función de ello y se convierta de ese modo en un apoyo para la trabajadora. Ello sucede por ejemplo cuando la familia se organiza para el cuidado de los hijos en función de que la madre trabaje.

VI.3. Empleabilidad e inserción laboral: una lectura desde el mercado de trabajo en servicios sociales a la comunidad

Tal como se señaló en los antecedentes de esta investigación, el Programa Servicios Comunitarios se enmarca dentro de una serie de propuestas de políticas sociales que de acuerdo a Ricardo Infante (2005 a) tienen un doble propósito: implementar servicios que mejoren la calidad de vida de los sectores sociales más vulnerables y al mismo tiempo ampliar las oportunidades de empleo de la economía en áreas no exploradas o en las cuales las políticas existentes son insuficientes. Por otra parte, si se analiza el problema de la inserción laboral desde el enfoque AVEO se sostiene que estos procesos no dependen exclusivamente de las capacidades de empleabilidad de las trabajadoras, sino que también de la estructura de oportunidades que se encuentren disponibles para ellas.

Teniendo en cuenta lo anterior una de las dimensiones de análisis centrales de este estudio fue el funcionamiento del mercado de trabajo en servicios sociales a la comunidad. A modo de conclusión se puede sostener que la apuesta del Programa Servicios Comunitarios por potenciar la generación de empleos en nuevas áreas se encuentra aún en una fase incipiente de desarrollo, de allí la importancia de identificar los elementos positivos y negativos de esta experiencia, para desde allí poder diseñar las estrategias de trabajo a futuro.

Lo que hasta el momento ha caracterizado el funcionamiento de este mercado laboral es la existencia de una demanda de trabajo inestable y que varía de acuerdo al área de trabajo de que se trate. Así mismo, esta demanda de trabajo se encuentra asociada fundamentalmente al desarrollo de políticas públicas en estas áreas, más que a una demanda que surja de los propios usuarios de estos servicios. En este sentido, la generación de demanda por mano de obra capacitada en el marco del programa se ha enfrentado al problema de que en el ámbito de las políticas públicas no se toma en consideración para la ejecución de los programas al recurso humano de la propia comunidad. De acuerdo a los resultados de este estudio, este hecho no sólo se explica por cuestiones de carácter burocrático-administrativo, sino que se asocia fundamentalmente con la presencia de un imaginario

social según el cual la utilización de este recurso humano tendría consecuencias negativas sobre la calidad del servicio que se presta.

Por otra parte, y tal como se señaló más arriba, el desarrollo de estrategias de autoempleo en este mercado laboral se ve limitada por la escasez de recursos económicos en las comunidades donde se prestan estos servicios y por el hecho de que éstos muchas veces no se perciben como necesidad urgente. Finalmente, la generación de proyectos sociales por la vía de fondos concursables no se visualiza como una alternativa real de inserción laboral, en la medida que la mayor parte de las veces estos fondos no contemplan los costos en recursos humanos, y por lo tanto, estos proyectos terminan desarrollándose en forma voluntaria y sin recibir remuneración.

Como una manera de dar solución a estos problemas se han desarrollado una serie de estrategias que buscan favorecer la constitución y el fortalecimiento de un mercado de trabajo en servicios sociales comunitarios. Dentro de estas estrategias destacan la vinculación con ámbitos específicos de la política pública que se constituyan en espacios reales de inserción laboral, lo cual requiere identificar las necesidades de dichas áreas y las competencias demandas para desde allí desarrollar un perfil adecuado de las trabajadoras. Una segunda estrategia ha consistido en el impulso de iniciativas a nivel local que permitan generar proyectos que potencialmente demanden mano de obra capacitada en la prestación de servicios sociales. Finalmente, una tercera estrategia se relaciona con la instalación de una necesidad en los usuarios a partir del servicio que se presta en el marco del Programa Servicios Comunitarios, de manera tal que esa necesidad se transforme en una demanda real por estas trabajadoras que cuentan con experiencia y que han sido capacitadas para la prestación de estos oficios.

ANEXOS

Anexo 1: Operacionalización fase cuantitativa de la investigación

Dimensión	Tópicos	Variables	Categorías de respuesta
Información socio-demográfica	Sexo	Sexo	1. Mujer 2. Hombre
	Edad	Años cumplidos	
	Estado civil	Estado civil	1. Casada. 2. Divorciada. 3. Separada. 4. Conviviente. 5. Viuda. 6. Soltera.
Información relativa a su participación en el Programa	ONG	ONG en que trabajó la T.C.	
	Área de servicio	Área de servicio en que trabajó la T.C.	1. Salud. 2. Educación. 3. Vivienda y Hábitat
Situación laboral anterior al Programa		¿Cuál era su situación laboral antes de desempeñarse como Trabajador Comunitario?	1. Estaba trabajando 2. Buscaba trabajo por primera vez 3. Estaba cesante y buscaba trabajo 4. Estaba cesante y no buscaba trabajo
Activos de la T.C. que faciliten el acceso a oportunidades de empleo	Capital Humano	Ultimo nivel educacional alcanzado	1. Preescolar 2. Básica incompleta 3. Básica completa 4. Media Científico-Humanística incompleta. 5. Media Científico-Humanística completa. 6. Media Técnica Profesional incompleta. 7. Media Técnica Profesional completa. 8. Centro de Formación Técnica incompleta (sin título). 9. Centro de Formación Técnica completa (con título). 10. Instituto Profesional incompleta (sin título). 11. Instituto Profesional completa (con título). 12. Universitaria incompleta (sin título). 13. Universitaria completa (con título).

		Experiencia laboral previa al programa	0. No 1. Si
	Capacidades y habilidades generadas por el Programa	<p>Importancia asignada a los siguientes aspectos del Programa en relación a la búsqueda y obtención de empleo:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Capacitaciones en el oficio. 2. Capacitaciones socio-laborales. 3. Certificación de las capacitaciones. 4. La experiencia acumulada en el trabajo realizado. 5. Las relaciones y contactos generados a partir del trabajo. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Nada importante. 2. Poco importante. 3. Importante. 4. Muy importante.
Estrategia de inserción laboral una vez finalizado el Programa	Utilización de redes sociales para conseguir un empleo después del Programa.	¿Además de su propio esfuerzo, gracias a quién o quiénes cree usted que consiguió su actual empleo?	<ol style="list-style-type: none"> 1. Familiares 2. Amigos o vecinos 3. Otros T.C. 4. ONG en la que participó 5. Municipio 6. Agencia de empleo 7. Institución que la capacitó 8. Otro
Caracterización del empleo actual	Área de actividad	Área en la cual desarrolla su actual empleo	Pregunta abierta
	Tipo de empleo	Tipo de estrategia de inserción laboral	<ol style="list-style-type: none"> 1. Empleo dependiente. 2. Autoempleo o trabajo por cuenta propia. 3. Gestión de proyecto (individual o colectivo).
		Temporalidad del empleo	<ol style="list-style-type: none"> 1. Permanente. 2. Ocasional o eventual. 3. Reemplazo. 4. A prueba. 5. A plazo determinado.

	Relación contractual	Existencia de contrato	0. No (no contesta siguiente pregunta) 1. Si
		Tipo de relación contractual	1. Plazo indefinido. 2. Plazo fijo. 3. Por servicio o a honorarios.
	Duración del empleo	Tiempo de duración del empleo	Pregunta abierta
	Capacitación	Posibilidades de seguir capacitándose en actual empleo	0. No. 1. Si.
	Remuneraciones	Remuneración mensual	i) 1° alternativa: pregunta abierta. ii) 2° alternativa: tramos de ingresos.
	Institución donde actualmente trabaja (nombre, información de contacto)	Indicar institución donde trabaja o el nombre del usuario al que atiende. Solicitar información de contacto.	Pregunta abierta

Anexo 2: Cuestionario estructurado aplicado telefónicamente a Trabajadoras Comunitarias que se insertaron laboralmente

1. ¿Cuál es su edad?

2. ¿Cuál es su actual estado civil?

1. Casada.
2. Divorciada.
3. Separada.
4. Conviviente.
5. Viuda.
6. Soltera.

3. ¿Cuál era su situación laboral antes de desempeñarse como T.C.?

1. Estaba trabajando.
2. Buscaba trabajo por primera vez.
3. Estaba cesante y buscaba trabajo.
4. Estaba cesante y no buscaba trabajo. (Estudiante).

4. ¿Cuál es el último nivel educacional que ha alcanzado? (hasta que curso llegó).

1. Educación Preescolar o Educación Parvularia.
2. Educación Básica incompleta
3. Educación Básica completa
4. Educación Media Científico-Humanística incompleta.
5. Educación Media Científico-Humanística completa.
6. Educación Media Técnica Profesional incompleta.
7. Educación Media Técnica Profesional completa.
8. Centro de Formación Técnica incompleta (sin título).
9. Centro de Formación Técnica completa (con título).
10. Instituto Profesional incompleta (sin título).
11. Instituto Profesional completa (con título).
12. Educación Universitaria incompleta (sin título).
13. Educación Universitaria completa (con título).

5. Antes de participar en el Programa Servicios comunitarios ¿tenía usted alguna experiencia laboral (formal o informal)?

0. No.
1. Sí.

6. De acuerdo a su experiencia ¿cómo evaluaría la importancia de los siguientes aspectos del Programa Servicios Comunitarios en relación a la búsqueda y obtención de su empleo?

	1. Nada importante	2. Poco importante	3. Importante	4. Muy Importante
6.1. Capacitaciones en el oficio				
6.2. Capacitaciones socio-laborales				
6.3. Certificación de las capacitaciones recibidas				
6.4. Experiencia acumulada en el trabajo realizado				
6.5. Relaciones y contactos (con instituciones de la comuna, con el municipio, con la ONG y con las otras T.C.) generados a partir del trabajo realizado.				

7. ¿Además de su propio esfuerzo, gracias a quién o quiénes cree usted que consiguió su actual empleo?

1. Familiares.
2. Amigos o vecinos.
3. Otros T.C.
4. ONG en la que trabajó.
5. Municipio.
6. Agencia de empleo.
7. Institución que la capacitó.
8. Otro. ¿Quién? _____
9. Ninguna de las anteriores.

Las preguntas que vienen a continuación se refieren a su actual (o último) empleo:

8. ¿Qué actividad desarrolla en su actual empleo? _____

9. ¿De qué tipo de empleo se trata?

1. Empleo dependiente (contar con un empleador, ya sea una institución o una persona individual).
2. Autoempleo (trabajo por cuenta propia – ofrecer en forma particular algún servicio).
3. Gestión de proyecto (individual o colectivo). Lo implica presentar un proyecto a fondos concursables y ejecutarlo.

10. ¿Se trata de un empleo?

1. Permanente.
2. Ocasional o eventual.
3. Reemplazo.
3. A prueba.
4. A plazo determinado.

11. En su actual empleo ¿tiene usted contrato de trabajo?

0. No. (NO RESPONDE SIGUIENTE PREGUNTA).
1. Si. (CONTINÚA RESPONDIENDO).

12. ¿De qué tipo de contrato de trabajo se trata?

1. Contrato a plazo indefinido.
2. Contrato a plazo fijo.
3. Contrato por servicio o a honorarios (“boletear”).

13. ¿Cuánto tiempo ha durado (o duró) su empleo? _____

14. ¿Contempla su actual empleo posibilidades de seguir capacitando?

0. No.
1. Sí.

15. ¿Cuál es el sueldo que recibe mensualmente (en promedio) por su actual empleo?
_____.

16. Por último me gustaría saber ¿en qué institución trabaja usted actualmente? y si es posible que me diera alguna información para contactarme con ellos para realizar la siguiente parte de esta investigación que considera entrevista a los actuales empleadores _____.

Anexo 3: Operacionalización fase cualitativa de la investigación

DIMENSIONES	SUBDIMENSIONES	TÓPICOS	FUENTES DE INFORMACIÓN
I. Relación entre el diseño y las prácticas de implementación y ejecución del PSC y la generación de competencias de empleabilidad y la inserción laboral de las T.C.	Particularidades del PSC como programa de generación de empleo	<ul style="list-style-type: none"> - Interpretación sobre la problemática del desempleo en contextos de pobreza y exclusión social - Particularidades de la apuesta de intervención en cuanto programa de empleo - Fortalezas y debilidades del PSC en cuanto programa de empleo 	<ul style="list-style-type: none"> - Equipo Central - Equipos Co-ejecutores
	Generación de competencias de empleabilidad en las T.C.	<ul style="list-style-type: none"> - Generación y/o activación de recursos y activos en los T.C. 	
	Inserción laboral de las T.C.	<ul style="list-style-type: none"> - Facilitadores y obstaculizadores identificados - Generación de redes sociales e institucionales (capital social como activo que permita el aprovechamiento de las oportunidades de empleo) 	
II. Activos y estrategias de inserción laboral que implementan los T.C.	Recursos y activos previos al PSC.	<ul style="list-style-type: none"> - Recursos (materiales e inmateriales) con que cuentan los T.C. para aprovechar las oportunidades de empleo 	<ul style="list-style-type: none"> - Trabajadoras Comunitarias
	Activos generados por el PSC que faciliten su inserción laboral	<ul style="list-style-type: none"> - Percepción acerca de las capacitaciones y el ejercicio del oficio. -empleabilidad (distintos aspectos) y enfoque de competencias 	
	Estrategias de inserción laboral utilizada	<ul style="list-style-type: none"> - Estrategia individual. - Estrategia basada en las redes sociales. - Estrategia basada en las redes institucionales. 	
	Dificultades o barreras (pasivos) a la inserción laboral	<ul style="list-style-type: none"> - Factores personales. - Factores sociales. - Factores culturales. 	
III. Funcionamiento mercado de trabajo en servicios sociales a la comunidad.	Desde la demanda de trabajo (empleadores)	<ul style="list-style-type: none"> - Competencias y habilidades demandadas. 	<ul style="list-style-type: none"> - Equipo Central - Equipos Co-ejecutores -Trabajadoras Comunitarias
	Desde la oferta de trabajo	<ul style="list-style-type: none"> - Pertinencia de los servicios - Pertinencia de las capacitaciones - Pertinencia de los recursos y activos con que cuentan los T.C. 	

	Mecanismos sociales e institucionales que influyen en su funcionamiento.	<ul style="list-style-type: none"> - Redes sociales - Redes institucionales 	- Empleadores
	Particularidades de este incipiente mercado de trabajo	<ul style="list-style-type: none"> - Facilitadores en la generación de empleos - Obstaculizadores en la generación de empleos 	
	Perspectiva a futuro respecto al mercado de trabajo en servicios sociales a la comunidad	<ul style="list-style-type: none"> - Aspectos a intencionar - En función de la experiencia visualizar aspectos importantes –vinculación con políticas sociales en sectores determinados (infancia, adulto mayor, habitabilidad) - Estrategia de vinculación con políticas sociales 	
	Análisis FODA respecto a los resultados obtenidos hasta el momento		

Anexo 4: Pauta entrevista a Directora del Programa Servicios Comunitarios

1° Dimensión: Particularidades del Programa Servicios Comunitarios (PSC) en cuanto Programa de Empleo.

i) Diagnóstico sobre el que se fundamenta el diseño del PSC: Interpretación acerca de la problemática del desempleo en contextos de pobreza y vulnerabilidad social

- Pregunta 1: Desde el diseño y la Dirección del Programa ¿qué interpretación se hace acerca de la problemática del desempleo en contextos de pobreza y vulnerabilidad social?
- Pregunta 2: ¿Cómo esta interpretación acerca de la problemática del desempleo en contextos de pobreza y vulnerabilidad social se ve reflejada en la apuesta de intervención del PSC?

ii) Especificidades del PSC en comparación a otros programas de empleo en cuanto a la forma de afrontar la problemática del desempleo

- Pregunta 3: Desde la perspectiva del diseño y la apuesta estratégica del PSC ¿cuáles serían las especificidades de este programa en relación con otros programas de empleo? (Indagar en los siguientes aspectos: focalización del programa (jóvenes y mujeres en situación de pobreza, segundos perceptores de ingreso, educación media cumplida, etc.), objetivos específicos, modelo de gestión del programa, área de generación de nichos de empleo (servicios sociales a la comunidad).
- Pregunta 4: A partir de estas especificidades o particularidades, y considerado la experiencia acumulada del PSC, ¿cuáles serían las fortalezas y debilidades del PSC en cuanto programa de generación de empleo?
- Pregunta 5: En términos generales, ¿qué resultados pretende lograr el PSC en relación a su dimensión relativa al empleo? ¿De qué manera se espera impactar sobre la situación laboral de las T.C.? (Indagar en los objetivos específicos que se plantean)

2° Dimensión: Estrategias y prácticas intencionadas para lograr el desarrollo de competencias de empleabilidad en las Trabajadoras Comunitarias

i) Interpretación que se hace desde el diseño del PSC acerca del concepto competencias de empleabilidad

- Pregunta 6: Sin profundizar en los aspectos teóricos acerca del tema, ¿cómo se entiende, en términos prácticos, desde el diseño del PSC la noción competencias de empleabilidad?

ii) Las capacitaciones y el ejercicio del oficio como estrategia para generar competencias de empleabilidad en las T.C.

- Pregunta 7: ¿De qué manera las capacitaciones y el ejercicio del oficio posibilitan la generación de competencias de empleabilidad? (Indagar en las particularidades de los distintos tipos de capacitación que se contemplan: en el oficio, socio-laborales y en emprendimiento y gestión de proyectos).
- Pregunta 8: ¿Qué habilidades y competencias específicas se pretenden instalar y fortalecer en las Trabajadoras Comunitarias? (Indagar en los siguientes aspectos: conocimientos (“saber hacer”), actitudes, habilidades genéricas, competencias (“saber estar”).

3° Dimensión: Estrategias y prácticas intencionadas para facilitar la inserción laboral de las Trabajadoras Comunitarias una vez terminado el PSC

i) La inserción laboral en el marco del diseño del PSC

- Pregunta 9: Desde una mirada externa me parece que el PSC se plantea de manera más explícita la generación de competencias de empleabilidad a través de las capacitaciones y el ejercicio del oficio, no así la dimensión posterior al Programa: la incorporación de las T.C. al mercado de trabajo. En este sentido, ¿qué manera se expresa en el diseño del PSC la dimensión relativa a la inserción laboral de las T.C. una vez terminado éste?
- Pregunta 10: ¿Qué acciones concretas se han llevado a cabo con el objeto de facilitar la inserción laboral de las T.C. una vez terminado el PSC? (Indagar en aspectos intencionados: generación de redes sociales, vínculos institucionales, etc.)

ii) Visualización de las posibilidades de inserción laboral

- Pregunta 11: Desde una mirada estratégica del PSC, y tomando en cuenta la experiencia ya acumulada, ¿cuáles son las estrategias posibles y sustentables de inserción laboral que se visualizan? (Indagar en las formas posibles de inserción laboral: autoempleo, gestión de proyectos y empleo dependiente – continuidad laboral e inserción laboral-)

4° Dimensión: Lógica de funcionamiento del mercado de trabajo en servicios sociales a la comunidad

i) Funcionamiento del mercado de trabajo en servicios sociales a la comunidad

- Pregunta 12: De acuerdo a la experiencia, ¿Cómo ha funcionado hasta el momento el mercado de trabajo en servicios sociales a la comunidad?, ¿a través de qué mecanismos ha funcionado?, ¿de qué manera se ha constituido la demanda de trabajo? (Indagar: importancia en la constitución de esta demanda de trabajo de las redes sociales y las vinculaciones institucionales. Análisis particular del caso del SSMN).

ii) Posibilidades de consolidación de un mercado de trabajo en servicios sociales a la comunidad

- Pregunta 13: Partiendo de la base de que la inserción laboral de las T.C. depende de que existan puestos de trabajo, ¿actualmente en qué estado de consolidación se encuentra el mercado de trabajo en servicios sociales a la comunidad? (Indagar en cómo las redes sociales y las vinculaciones institucionales influyen en el funcionamiento de este mercado laboral)
- Pregunta 14: ¿Qué áreas y qué tipo de servicios aparecen como más sustentables respecto a este mercado laboral?
- Pregunta 15: ¿Qué estrategias se pudieran implementar desde el PSC para ayudar a consolidar este mercado de trabajo? (Indagar en la vinculación con políticas sociales como estrategia de consolidación de un mercado de trabajo en servicios sociales a la comunidad)

Anexo 5: Pauta entrevista a Coordinadores de Equipos Ejecutores

Dimensión 1: Visión estratégica del/la Coordinador/a de Equipo co-ejecutor respecto a las dimensiones de generación de competencias de empleabilidad e inserción laboral de las TT.CC

- Pregunta 1: Desde su perspectiva y experiencia de Equipo co-ejecutor del PSC, ¿cómo han abordado la dimensión del Programa relativa a la generación de competencias de empleabilidad e inserción laboral futura de las TT.CC.?, ¿cómo entienden esta dimensión del Programa?
- Pregunta 2: ¿Qué particularidades le aporta (cada ONG y sus líneas de trabajo específicas) al tratamiento que se ha hecho de estas dimensiones relativas al empleo?, ¿qué aporta (ONG específicas) al tratamiento que se ha hecho de estas dimensiones del PSC?
- Pregunta 3: En términos generales, ¿qué resultados se han propuestos ustedes como Equipo co-ejecutor en relación a estas dos dimensiones del PSC: generación de competencias de empleabilidad e inserción laboral futura de las TT.CC.?, o dicho de otra manera, ¿de qué manera se espera impactar sobre la situación laboral de las TT.CC.?
- Pregunta 4: A partir del modelo del PSC, ¿cuáles son sus potencialidades respecto a estas dos dimensiones: generación de competencias de empleabilidad e inserción laboral futura de las TT.CC.?
- Pregunta 5: A partir del modelo del PSC, ¿cuáles son sus mayores obstaculizadores para desarrollar estas dos dimensiones: generación de competencias de empleabilidad e inserción laboral futura de las TT.CC. ?
- Pregunta 6: ¿En qué instancias de la implementación y ejecución del PSC ponen énfasis en las dimensiones de empleabilidad e inserción laboral de las trabajadoras?, ¿de qué manera?: definición de tipo y características del servicio, selección de TT.CC., capacitaciones, ejercicio del oficio, acompañamiento técnico, etc.

2º Dimensión: Estrategias y prácticas intencionadas para lograr el desarrollo de competencias de empleabilidad en las Trabajadoras Comunitarias

- Pregunta 7: ¿Qué habilidades y competencias específicas se pretenden instalar y fortalecer en las Trabajadoras Comunitarias? (Indagar en los siguientes aspectos: conocimientos (“saber hacer”), actitudes, habilidades genéricas, competencias (“saber estar”).
- Pregunta 8: ¿Cómo las capacitaciones y el ejercicio del oficio posibilitan la generación de competencias de empleabilidad? (Indagar en las particularidades de los distintos tipos de capacitación que se contemplan: en el oficio, socio-laborales y en emprendimiento y gestión de proyectos).

3º Dimensión: Estrategias y prácticas intencionadas para facilitar la inserción laboral de las Trabajadoras Comunitarias una vez terminado el PSC

- Pregunta 9: ¿Que estrategias específicas han desarrollado para facilitar la inserción laboral futura de las TT.CC.? (Indagar sobre distintas estrategias de inserción laboral: empleo dependiente, autoempleo y gestión de proyectos). Indagar en los proyectos de estas ONG como posible fuente laboral y en la vinculación con políticas sociales sectoriales.
- Pregunta 10: ¿Cómo han funcionado esas estrategias?, ¿cuáles son sus aspectos exitosos?, ¿en qué han fallado?
- Pregunta 11: De acuerdo a la experiencia acumulada por ustedes como Equipo Co-Ejecutor, ¿cuáles serían los factores que facilitan y dificultan la inserción laboral de las TT.CC.?

- Pregunta 12: ¿Cuál es el rol que juegan y que debieran jugar ustedes como Equipo Co-ejecutor respecto a la inserción laboral futura de las TT.CC.?

4° Dimensión: Lógica de funcionamiento del mercado de trabajo en servicios sociales a la comunidad

- Pregunta 13: Pensando en el servicio específico que ustedes ejecutan, ¿cómo visualiza las posibilidades de que las TT.CC. continúen trabajando en los que se les capacitó y en lo que ejercieron durante el PSC? Con otras palabras, ¿cuáles son las posibilidades reales de demanda de trabajo en ese servicio?
- Pregunta 14: ¿En que actividades específicas se visualizan posibilidades de empleo para las TT.CC. una vez que termine el PSC?
- Pregunta 15: ¿Cuál son las ventajas (o el “plus”) que poseen las TT.CC. para enfrentarse a estas posibilidades de empleo?

Anexo 6: Pauta entrevista a Trabajadoras Comunitarias

1° Dimensión: Información socio-demográfica y del actual empleo de la entrevistada

- Esta información ya está contenida en las encuestas telefónicas. Tomar en consideración para plantear las siguientes preguntas.

2° Dimensión: Trayectoria laboral de las T.C. Indagar a partir de esta trayectoria su representación simbólica del trabajo y el empleo/desempleo

i) Actividades laborales en las que se ha desempeñado y las características de éstas

- Pregunta 1: Antes de participar en el Programa Servicios, ¿qué tipo de actividades laborales realizaba? (Indagar en las características de sus anteriores trabajos: formalidad, estabilidad, tipo de jornada de trabajo. Si no ha realizado ninguna actividad anteriormente indagar en las motivaciones para trabajar en el PSC). Se busca indagar en la relación de largo plazo que ha establecido con el mercado de trabajo.

ii) Recursos y activos que ocupaba para aprovechar las oportunidades de empleo

- Pregunta 2: Considerando estas actividades laborales que desempeñó antes del PSC, ¿qué características propias o de su hogar considera usted que le ayudaron a realizar esas actividades laborales? (Indagar en los distintos tipos de activos o capitales: capital físico –financiero, físico propiamente tal; capital humano: capacidades, destrezas, habilidades, motivaciones, actitudes, etc.; capital social: individual y/o colectivo).

iii) Estrategias (*articulación de recursos para el logro de una meta*) de inserción laboral. Traducción de estas estrategias en prácticas que definan la acción de búsqueda de empleo

- Pregunta 3: ¿Cuál era su estrategia para buscar empleo o desarrollar actividades laborales independientes?, ¿cómo organiza sus recursos?, y ¿cómo esa organización de recursos se manifiesta en acciones concretas? (Indagar si se trata de un estrategia totalmente individual o está mediada por mecanismos sociales –redes sociales fuertes y/o débiles, experiencia en trabajo comunitario, etc.- e institucionales –oficinas de empleo, financiamiento de programas sociales-).

iv) Interpretación de la problemática del desempleo, y de las maneras de afrontar esta situación (identificación de las barreras -materiales y/o simbólicas- a la inserción laboral)

- Pregunta 4: Sin embargo, antes de participar en el PSC, usted se encontraba sin empleo. ¿A qué causas o factores atribuye usted su situación de desempleo?
- Pregunta 5: ¿Qué dificultades o problemas, ya sea de carácter personales (estado de salud, nivel educacional, etc.), del hogar o familia (machismo de su pareja, hijos menores, etc.) o de su comunidad o barrio hacen más difícil que usted desarrolle algún tipo de actividad laboral?

v) Motivaciones para trabajar en el Programa Servicios Comunitarios

- Pregunta 6: ¿Cuáles fueron las motivaciones para participar en el PSC más allá de la obtención de un empleo temporal? (Indagar en los siguientes aspectos: motivación por trabajo comunitario, experiencia anterior en ciertas áreas de trabajo, proyecciones a futuro en el área de trabajo).

3° Dimensión: Generación de competencias de empleabilidad (activos generados a partir del PSC)

i) Capacitaciones recibidas (en oficio, socio-laborales y en emprendimiento y formulación y gestión de proyectos)

- Pregunta 7: De las capacitaciones en el oficio que recibió, ¿qué es lo que más le ha servido pensando en la búsqueda y obtención de su actual empleo y en su futuro laboral? (Indagar en la pertinencia de las capacitaciones respecto al trabajo que realiza actualmente)
- Pregunta 8: De las capacitaciones en socio-laborales que recibió, ¿qué es lo que más le ha servido pensando en la búsqueda y obtención de su actual empleo y en su futuro laboral? (Indagar en la pertinencia de las capacitaciones respecto al trabajo que realiza actualmente)
- Pregunta 8: De las capacitaciones en socio-laborales que recibió, ¿qué es lo que más le ha servido pensando en la búsqueda y obtención de su actual empleo y en su futuro laboral? (Indagar en la pertinencia de las capacitaciones respecto al trabajo que realiza actualmente). Esta pregunta sólo se realiza a las T.C. que estén desarrollando emprendimientos individuales o gestionado proyectos sociales a nivel comunitario.

ii) Ejercicio del oficio (como experiencia de trabajo)

- Pregunta 9: Pasando de las capacitaciones al trabajo mismo realizado en el PSC, ¿cuáles son los aspectos que usted más rescata o valora del trabajo realizado? (Indagar en la valoración de la experiencia y cómo esta ha influido en su futuro laboral, acciones realizadas en el trabajo mismo –gestiones, vinculación con organizaciones e instituciones- y el resultado de éstas)
- Pregunta 10: Tratando de redondear lo conversado acerca de las capacitaciones, ¿qué han significado para usted las capacitaciones? (Indagar en los siguientes aspectos: para que han sido importantes, generación de nuevas oportunidades, interés por aprender cosas nuevas, etc.)
- Pregunta 11: ¿En qué sentido las capacitaciones y en general la experiencia de haber participado en el PSC le han servido para desarrollar su actual trabajo?, ¿qué aspectos se debieran mejorar?

4° Dimensión: Estrategias de inserción laboral actual, es decir, en relación con su actual empleo en el área de los servicios sociales a la comunidad

i) Relación que se establece entre competencias generadas e inserción laboral

- Pregunta 12: De acuerdo a su opinión ¿cómo el PSC ha influido en la búsqueda y obtención de su actual empleo? (Indagar en facilitadores y obstaculizadores de esta inserción laboral).

ii) Caracterización de la estrategia de inserción laboral desarrollada por la T.C.

- Pregunta 13: ¿De qué manera usted consiguió su actual empleo? (Indagar en los aspectos que la T.C. considere relevantes para conseguir empleo: esfuerzo individual, redes sociales débiles y fuertes, etc., y cómo estos aspectos se vieron favorecidos por su participación en el PSC)

5° Dimensión: Lógica de funcionamiento del mercado de trabajo en servicios sociales a la comunidad

i) Requerimiento del mercado de trabajo en servicios sociales a la comunidad

- Pregunta 14: Desde su perspectiva, ¿cuáles son los principales requerimientos para trabajar en (el área específica en que trabaja)?, ¿Qué debiera hacer el PSC para que las T.C. salgan mejor preparadas para acceder al mundo laboral?

ii) Visión acerca de la demanda de trabajo en servicios sociales a la comunidad

- Pregunta 15: A su juicio ¿cuáles son las principales dificultades para encontrar empleo en esta área (servicios sociales a la comunidad)?
- Pregunta 16: ¿Qué faltaría para que hubiera más puestos de trabajo en esta área?

iii) Proyección de la T.C. en este mercado de trabajo

- Pregunta 17: ¿Cómo se proyecta laboralmente a futuro? ¿Trabajando en esta misma área o en otra actividad?

Anexo 7: Pauta entrevista a empleadores

1º Dimensión: Lógica de funcionamiento del mercado de trabajo en servicios sociales a la comunidad

i) Mecanismos sociales e institucionales que influyen en el funcionamiento de este mercado de trabajo.

- Pregunta 1: Lo primero es conocer ¿cómo se contactaron con trabajadoras del Programa Servicios Comunitarios?, ¿Fue una situación fortuita o más bien intencionada con el equipo ejecutor?, ¿qué tipo de alianza se generó?
- Pregunta 2: ¿Cómo se responde a la problemática de la circulación de la información?, ¿cómo se debiera mejorar esta circulación de información de puestos de trabajo?
- Pregunta 3: ¿Cómo evalúa el proceso de generación de redes para contratar a estas trabajadoras?

ii) Desde la demanda de trabajo (empleadores)

- Pregunta 4: Si me pudieras comentar el trabajo que ustedes realizan. En ese sentido ¿Cuáles son las competencias y habilidades demandadas para realizar este trabajo?, es decir, ¿Qué perfil de trabajadoras buscan ustedes?
- Pregunta 5: ¿Existen requisitos formales para insertarse laboralmente en los distintos tipos de servicios?
- Pregunta 6: ¿En qué sentido las trabajadoras comunitarias cumplen con ese perfil?
- Pregunta 7: ¿Cuál son las ventajas (o el “plus”) que poseen las Trabajadoras Comunitarias para enfrentarse a estas posibilidades de empleo?
- Pregunta 8: ¿Cuáles son las posibilidades de mantener el perfil comunitario de los empleos que las trabajadoras realizaron en el marco del Programa Servicios Comunitarios?
- Pregunta 9: ¿Qué articulación o nexo ven entre el trabajo que ustedes realizan y el trabajo que realizan las Trabajadoras Comunitarias?

iii) Particularidades de este incipiente mercado de trabajo

- Pregunta 10: Mirando el trabajo que ustedes realizan en el ámbito de (...) ¿Cómo evalúa este mercado de trabajo? (amplio, escaso, incipiente, consolidado, etc.), ¿Cuáles son las posibilidades de generar empleos en esta área?
- Pregunta 11: Facilitadores en la generación de empleos.
- Pregunta 12: Obstaculizadores en la generación de empleos.
- Pregunta 13: La temática del financiamiento. Trabajo por proyectos (asociado a la inestabilidad).

iv) Perspectiva a futuro respecto al mercado de trabajo en servicios sociales a la comunidad

- Pregunta 14: Estrategia de vinculación con políticas sociales.
- Pregunta 15: ¿Qué áreas y qué tipo de servicios aparecen como más sustentables respecto a este mercado laboral?
- Pregunta 16: A su juicio ¿cuáles son las principales dificultades para encontrar empleo en esta área (servicios sociales a la comunidad)?
- Pregunta 17: ¿Qué faltaría para que hubiera más puestos de trabajo en esta área?

Anexo 8: Códigos de análisis de datos cualitativos

1º Dimensión: Empleabilidad e inserción laboral en el marco del PSC.

1. Modelo de intervención del PSC en cuanto programa de empleo.
 - Interpretación problemática desempleo.
 - Particularidades del modelo de intervención.
 - Fortalezas o potencialidades del modelo de intervención.
 - Debilidades u obstaculizadores del modelo de intervención.
 - Como se aborda la dimensión laboral en el Programa: empleabilidad e inserción laboral.
 - Particularidades de cada Equipo Ejecutor en cómo se aborda esta dimensión laboral.
 - Resultados esperados.
 - Instancias de la implementación y ejecución del PSC en que se pone énfasis en esta dimensión.
2. Generación de competencias de empleabilidad en las T.C.
 - Rol de capacitaciones en generación de competencias de empleabilidad de las T.C.
 - Capacitación en oficio.
 - Capacitación socio-laboral.
 - Capacitación en emprendimiento y formulación de proyectos.
 - Rol de ejercicio del oficio en generación de competencias de empleabilidad de las T.C.
 - Habilidades y competencias que se espera instalar/ y que se instalaron/ en las T.C.
3. Inserción laboral de las T.C.
 - Acciones y estrategias desarrolladas para facilitar inserción laboral posterior.
 - Funcionamiento de estrategias implementadas para facilitar inserción laboral posterior.
 - Factores que facilitan inserción laboral posterior.
 - Factores que dificultan inserción laboral posterior.
 - Rol de los equipos co-ejecutores en la inserción laboral posterior.

2º Dimensión: Activos y estrategias de inserción laboral que implementan las T.C.

1. La influencia del Programa Servicios Comunitarios en la búsqueda y obtención del empleo posterior.
2. Facilitadores de la inserción laboral posterior de las Trabajadoras Comunitarias.
 - Facilitadores a nivel del funcionamiento del mercado de trabajo en servicios sociales a la comunidad.
 - Facilitadores a nivel del diseño ejecución del Programa Servicios Comunitarios
 - Facilitadores a nivel de las Trabajadora Comunitarias.
3. Obstaculizadores de la inserción laboral posterior de las Trabajadoras Comunitarias
 - Obstaculizadores a nivel del funcionamiento del mercado de trabajo en servicios sociales a la comunidad.
 - Obstaculizadores a nivel del diseño ejecución del Programa Servicios Comunitarios
 - Obstaculizadores a nivel de las Trabajadora Comunitarias.

3º Funcionamiento mercado laboral en servicios sociales a la comunidad.

1. Funcionamiento de mercado de trabajo en servicios sociales a la comunidad.
 - Evaluación de posibilidades de demanda de trabajo una vez terminado el PSC.

- Elementos facilitadores.
- Elementos obstaculizadores.
- Descripción de la demanda de trabajo: competencias y habilidades demandadas; requisitos formales.

2. Perspectiva a futuro.

- Visualización de posibilidades de empleo según áreas de trabajo y servicios.
- Ventajas o “plus” de las T.C. para enfrentarse a esas posibilidades de empleo.
- Estrategias a implementar para ayudar a consolidar este mercado de trabajo.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Bravo, D. (2004). *Evaluación de impacto. Programas de empleo con apoyo fiscal. Informe Final*. Universidad de Chile, Departamento de Economía.
- Brunner, J.J. (1999). *Competencias de empleabilidad*. Disponible en sitio web: http://www.geocities.com/brunner_cl/empleab.html
- Campos R, G. (2003). *Implicaciones económicas del concepto de empleabilidad*. En: Revista Aportes, mayo-agosto, volumen VIII, número 023, pp. 101-112. Puebla: Benemérita Universidad Autónoma de Puebla.
- Castel, R. (1997). *La metamorfosis de la cuestión social*. Buenos Aires: Editorial Paidós.
- Céspedes, L. y Tokman, A. (2005) *Evolución reciente del (des)empleo en Chile*. Serie En Foco, N° 50. Expansiva.
- Cinterfor (2004). *La cuestión de la empleabilidad*. Disponible en sitio web: <http://www.cinterfor.org.uy/public/spanish/region/ampro/cinterfor/publ/sala/weinberg/iii.htm>
- Cowan K., Micco A. y Pagés C. (2004). *Labor Market Adjustment in Chile*. Mimeo, Banco Interamericano del Desarrollo.
- Chacaltana, J. y Sulmont, D. (2003). *Políticas activas en el mercado laboral peruano: el potencial de la capacitación y los servicios de empleo*. En: García, N. (et. al.). Políticas de empleo en Perú. Tomo I. Lima: CIES.
- Duarte, K. y Figueroa, R. (2005). *Estudio de Buenas Prácticas en Orientación Vocacional, Laboral e Intermediación Laboral con Jóvenes*. Santiago: Chile Califica – GTZ InterJoven.
- Figueroa, R. (2002). *Desempleo y precariedad en la sociedad de mercado*. Santiago: PREDES y FRASIS.
- Figueroa, R. (2004). *Empleabilidad y rearticulación de la relación entre trabajo y sociedad: notas para una discusión*. Ponencia presentada en el Seminario “Empleabilidad, políticas públicas y mercado de trabajo”. Santiago: Programa Interjoven-GTZ-Injuv.

- Formichella, M. y London, S. (2005). *Reflexiones acerca de la noción de empleabilidad*. Buenos Aires: Anales de la Asociación Argentina de Economía Política. Disponible en: http://www.aaep.org.ar/anales/works/works2005/formichella_london.pdf
- Gatica, J. y Romaguera, P. (2005). *El mercado laboral en Chile: nuevos temas y desafíos*. Santiago: OIT.
- Infante, R. (2005 a). *La situación del empleo y el desempleo*. En Infante, R. (Eds). Chile. Transformar las necesidades sociales en nuevas oportunidades de empleo. Capítulo 1. Santiago: Ediciones Chile 21.
- Infante, R. (2005 b). *Impactos y costos de los programas*. En Infante, R. (Eds). Chile. Transformar las necesidades sociales en nuevas oportunidades de empleo. Capítulo 9. Santiago: Ediciones Chile 21.
- Kaztman, R. (2002). *Convergencias y divergencias: exploración sobre los efectos de las nuevas modalidades de crecimiento sobre la estructura social de cuatro áreas metropolitanas de América Latina*. En: Kaztman, R. y Wormald, G. (coordinadores). Trabajo y Ciudadanía. Los cambiantes rostros de la integración y exclusión social en cuatro áreas metropolitanas de América Latina. Chile: Cebra.
- Kaztman, R. y Filgueira, C. (1999). *Marco conceptual sobre activos, vulnerabilidad y estructura de oportunidades*. Montevideo: CEPAL.
- Kaztman, R. y Filgueira, F. (2006). *Las normas como bien público y como bien privado: reflexiones en la frontera del enfoque AVEO*. En: Revista del Centro de Investigación Social, año 5, número 8, segundo semestre. Santiago: CIS – Un Techo para Chile.
- Marinakis, A. (2002). *Políticas activas del mercado de trabajo*. En: Abramo, L. (et. al.). Políticas de empleo. Salarios y Género en Chile. Santiago: OIT.
- Martner, G. (2005). *Economía social y programas de empleo*. En Infante, R. (Eds). Chile. Transformar las necesidades sociales en nuevas oportunidades de empleo. Capítulo 5. Santiago: Ediciones Chile 21.
- Moser, Caroline (1996). *Confronting Crisis: A Comparative Study of Households Responses to Poverty and Vulnerability in Four Urban Communities*. Washington D.C.: Environmentally sustainable Development Studies and Monographs, Series No.8, The World Bank.
- Organización Internacional del Trabajo (2007). *Trabajo decente y juventud*. Santiago: OIT.

- Organización Internacional del Trabajo (2006). *Chile: Superando la crisis. Mejorando el empleo. Políticas de mercado de trabajo 2000-2005*. Santiago: OIT.
- Organización Internacional del Trabajo (2002). *El empleo, la empleabilidad y la igualdad de oportunidades en los servicios de correos y telecomunicaciones*. Ginebra: OIT.
- Pries, L (2000). *Teoría sociológica del mercado de trabajo*. En: de la Garza, E. (coordinador). *Tratado Latinoamericano de Sociología del Trabajo*. México: FCE - Flacso México – Colegio de México – UNAM.
- Rodríguez, G., Gil, J., García, E. (1996) *Metodología de la investigación cualitativa*. Archidona: Ediciones Aljibe.
- Ruiz-Tagle, J. (2001). *La exclusión social en el mercado del trabajo: el caso del Mercosur y Chile*. En: de Sierra, G. (compilador). *Los rostros del Mercosur. El difícil camino de lo comercial a lo societal*, Buenos Aires: CLACSO.
- Salas Páez, C. (1997). *La economía laboral neoclásica contemporánea: algunas notas críticas*. En: Revista Sistema N° 140-141, Noviembre, Madrid, pp. 69-82.
- Schkolnik, M. (2006). *Trayectorias laborales de los jóvenes chilenos*. En: de Groote, Ch. y Weller, J. (Eds.) *Juventud y mercado laboral. Brechas y barreras*. Santiago: Flacso-Chile, Cepal.
- Tockman, V. (2006). *Inserción laboral, mercados de trabajo y protección social*. Santiago: Cepal-GTZ.
- Weinberg, P. (2004). *Formación profesional, empleo y empleabilidad*. Ponencia presentada en el Foro Mundial de Educación, Porto Alegre. Disponible en <http://www.cinterfor.org.uy/public/spanish/region/ampro/cinterfor/publ/sala/weinberg/index.htm>
- Wormald, G., Cereceda, L. y Ugalde, P. (2002). *Estructura de oportunidades y vulnerabilidad social: los grupos pobres de la Región Metropolitana de Santiago de Chile en los años noventa*. En: Kaztman, R. y Wormald, G. (coordinadores). *Trabajo y Ciudadanía. Los cambiantes rostros de la integración y exclusión social en cuatro áreas metropolitanas de América Latina*. Chile: Cebra.

- Wormald, G. y Ruiz Tagle, J. (1999). *Exclusión social en el mercado del trabajo: el caso de Chile*. Santiago: OIT – Fundación Ford.